

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE POSGRADO

**“LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
COMO INSTRUMENTOS EFICACES EN LA CAPACITACIÓN
DEL PERSONAL: EL CASO DE LA OFICINA NACIONAL DE
PROCESOS ELECTORALES (ONPE)”**

TESIS

**Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con
Mención en Dirección de Recursos Humanos**

AUTOR

Rosel César Alva Arce

Lima – Perú

2014

DEDICATORIA

Honor y gloria a mi madre
Agripina Arce Zubiaur

AGRADECIMIENTO

Gratitud eterna a mis profesores de la maestría que día a día vienen entregando sus conocimientos teóricos y prácticos, a cambio de la mejora de la educación y cultura de nuestro país.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	3
1.1.1	Planteamiento del problema	6
1.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1	Problema General	7
1.2.2	Problemas Específicos	8
1.3	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA Y PRÁCTICA	8
1.3.1	Justificación Teórica	8
1.3.1	Justificación Práctica	8
1.4	OBJETIVOS	9
1.4.1	Objetivo General.....	9
1.4.2	Objetivos Específicos	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	MARCO FILOSÓFICO	10
2.2	ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	13
2.2.1	Antecedentes Nacionales.....	13
2.2.2	Antecedentes Internacionales	20
2.3	BASES TEORICAS	22
2.3.1	Antecedentes de la administración.....	22
2.3.2	Tecnología de la Información y Comunicación - TIC.....	31
2.3.2.1	Definición de las TIC.....	31

2.3.2.2	E-learning, escalera de competencias y de formación laboral.....	33
2.3.2.3	Condiciones para un proceso de E-Learning	35
2.3.2.4	Concepto de Estándares en tecnología de información y comunicación	37
2.3.2.5	La propuesta de estándares Técnicos, de Gestión, y Aspectos Social, Éticos y Legal para la formación del Trabajador del sector público.....	39
2.3.2.6	Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	42
2.3.2.7	Las tecnologías de informática y comunicación...	43
2.3.2.8	Definición de TIC.....	44
2.3.2.9	Interrelación entre las TIC y la Gestión del Recurso Humano	46
2.3.2.10	Las Herramientas Informáticas	48
2.4	LA CAPACITACION.....	49
2.4.1	Definición	49
2.4.2	Plan de capacitación ODPE-ONPE.....	52
2.4.3	Formulación del programa de capacitación.....	53
2.4.4	Elaboración del programa de capacitación	54
2.4.5	Determinación de las necesidades de capacitación.....	56
2.4.6	Programación y desarrollo de la capacitación.....	61
2.4.7	Planeación de la capacitación.....	62
2.4.8	Organización de la capacitación	63
2.4.9	Ejecución de la capacitación	63
2.4.10	Evaluación de la capacitación	66
2.4.11	Seguimiento de la capacitación.....	70
2.5	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	71

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	74
3.2	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	74
3.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	75
3.3.1	Variable Independiente: Tecnologías de Información y Comunicación	75
3.3.1.1	Definición conceptual.....	75
3.3.1.2	Definición operativa	76
3.3.2	Variable dependiente: Capacitación del personal.....	76
3.3.2.1	Definición conceptual.....	76
3.3.2.2	Definición operativa	77
3.4	ESTRATEGIA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS	77
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	78
3.5.1	Población	78
3.5.2	Muestra	79
3.6	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y PROCESAMIENTO.....	80
3.7	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	81

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA ONPE	82
4.2.	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ODPE	138
4.3.	CONTRASTE DE HIPÓTESIS	152
4.3.1	Hipótesis General	152
4.3.2	Hipótesis Específica 1	154
4.3.3	Hipótesis Específica 2	155
4.3.4	Hipótesis Específica 3	156
4.4	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	157

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES	159
---------------------------	-----

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES.....	161
-----------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA	162
---------------------------	------------

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta para trabajadores de la ONPE.

Anexo 2: Matriz de Consistencia.

Anexo 3: Plan de Capacitación.

RESUMEN

La investigación “Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: El caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)”, utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, y diseños no experimental y transversal.

Para la contrastación de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, tanto para la hipótesis general como para las específicas.

Se halló, para la hipótesis general, que las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE ($r = 0.704$; $p < 0.05$).

De igual manera, en las dimensiones referidas a las TIC respecto a la Capacitación, se halló en el Aspecto Técnico, una influencia promedio; para los Aspectos Gestión y Aspectos Social, Ética y Legal, presentan una Alta Influencia ($p < 0.05$).

Palabras Claves: *Tecnología de Información y Comunicación. Capacitación.*

ABSTRACT

Research "The information and communication technologies as effective tools in staff training: The case of the National Office of Electoral Processes (ONPE)", use a quantitative approach, basic type, and non-experimental designs and cross.

For the testing of the hypothesis, we used the Pearson correlation coefficient for both the general hypothesis as to the specific.

It was found, for the general hypothesis that the information and communication technologies as an effective influence in staff training, for the case of the National Office of Electoral Processes - ONPE ($r = 0.704$, $P < 0.05$).

Similarly, in the dimensions related to ICT regarding training, was found in the technical, average influence, for Aspects Social Aspects and Management, and Legal Ethics, have a high influence ($p < 0.05$).

Keywords: Information and Communication Technology. Training.

INTRODUCCIÓN

La presente Tesis tiene como tema el estudio sobre la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones en los procesos de capacitación del personal de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), que permite facilitar la formación de los miembros de la organización electoral, para utilizar estas potentísimas herramientas marcándose retos y metas anteriormente insospechadas.

Las TIC se difunden muy rápidamente en todos los ámbitos de nuestra sociedad, especialmente en los entornos laborales, pues instituciones y empresas no pueden desarrollar su actividad con eficiencia y competir sin aplicarlas intensivamente. En consecuencia, hay una gran demanda de formación en TIC dirigida a los trabajadores, en tanto que las instituciones formales van incluyendo la alfabetización digital en sus programas, además de utilizar los recursos TIC para su gestión y como instrumento didáctico.

El tema de la capacitación del personal ha sido un tema recurrente en la literatura sobre gestión de organizaciones. Los gerentes públicos, por ello, deben lograr el entendimiento del potencial y las limitaciones de las TIC, su papel crítico y estratégico en este nuevo emprendimiento, y administrar los riesgos que trae aparejados su implementación. En la investigación se demuestra que la gerencia tiene que promover la compenetración con el área de las TIC de parte del personal, que les permita integrar las estrategias de administración de esta tecnología con las transformaciones que plantea la organización y deben ser los impulsores de la mejora en la gestión de la información aún con las restricciones que impone la función pública.

El primer Capítulo, comprende el Planteamiento del Problema, donde se fijan el problema y los objetivos de la investigación. El segundo Capítulo, describe los estudios que otros autores han realizado sobre el tema, y el marco teórico construido sobre la Tecnologías de Información y Comunicación, resaltando la importancia que tienen como instrumentos eficaces para desarrollar un programa de capacitación.

El tercer Capítulo, comprende la Metodología, tipo y diseño de la investigación y la estrategia de la prueba de hipótesis. El cuarto capítulo muestra los resultados y discusión de ello, así como la contrastación de la prueba de hipótesis.

Finalmente se presentan las conclusiones de la investigación y se proponen algunas recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La presente investigación trata sobre la problemática de la capacitación del personal, en tanto, estrategia para incrementar la productividad laboral, mejorar las remuneraciones y el clima organizacional; un instrumento importante para lograr esa capacitación, es la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Esta emergente sociedad de la información, impulsada por un vertiginoso avance científico y sustentado por el uso generalizado de las potentes y versátiles tecnologías de la información y la comunicación (TIC), conllevan cambios que alcanzan todos los ámbitos de la actividad humana. Sus efectos se manifiestan de manera muy especial en las actividades laborales y en el mundo educativo, donde todo debe ser revisado: desde la razón de ser de la escuela y demás instituciones educativas, hasta la formación básica que precisamos las personas, la forma de enseñar y de aprender, las infraestructuras y los medios que utilizamos para ello, la estructura organizativa de los centros y su cultura.

Es necesario que la capacitación encuentre fundamento en su contribución al desempeño de las organizaciones estatales para la realización del interés público, debe resultar funcional a una política de desarrollo de las competencias del personal. De allí que los proyectos de capacitación destinados a directivos, agentes y funcionarios públicos se orienten a mejorar sus competencias

profesionales para la función, a la adquisición y fortalecimiento de las competencias básicas y específicas. Al entender a las competencias como capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas en el proceso de capacitación, pasibles de ser transferidas y puestas en acción en las labores profesionales cotidianas de manera precisa y según lo demande la organización, éstas se convierten en un concepto operacional que permite relacionar cada propuesta de actividad de capacitación con el desarrollo de la estrategia global de la organización.

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones, facilita la formación de los miembros de la organización que, libremente, pueden utilizar estas potentísimas herramientas marcándose retos y metas anteriormente insospechadas. Sin embargo tenemos que preguntarnos sobre los efectos que el empleo masivo de este tipo de herramientas puede traer.

Las TIC se difunden muy rápidamente en todos los ámbitos de nuestra sociedad, especialmente en los entornos laborales, pues instituciones y empresas no pueden desarrollar su actividad con eficiencia y competir sin aplicarlas intensivamente. En consecuencia, hay una gran demanda de formación en TIC dirigida a los trabajadores, en tanto que las instituciones formales van incluyendo la alfabetización digital en sus programas, además de utilizar los recursos TIC para su gestión y como instrumento didáctico.

El tema de la capacitación del personal ha sido un tema recurrente en la literatura sobre gestión de organizaciones. Tal es el caso, por ejemplo del ensayo sobre *Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública: Gobierno Electrónico* (Pocovi, 2002), escrito por Gertrudis María Estela Pocoví y Gustavo Ricardo Farabollini, en donde aborda la incorporación de las TIC requiere una planificación integrada, caso contrario no produce más que puntuales mejoras y

puede desarticular procesos “manuales” eficientes. Por otra parte, la cantidad de recursos (materiales, económicos, humanos) que se invierten no son una garantía para el crecimiento. Los gerentes públicos, por ello, deben lograr el entendimiento del potencial y las limitaciones de la TI, su papel crítico y estratégico en este nuevo emprendimiento, y administrar los riesgos que trae aparejados su implementación. Tienen que promover la compenetración con el área de las TIC, para integrar las estrategias de administración de esta tecnología con las transformaciones que se plantea la organización y deben ser los impulsores de la mejora en la gestión de la información aún con las restricciones que impone la función pública. En otro orden, la incorporación de las TIC como factor productivo, debe contemplar más allá de lo técnico, las condicionantes administrativas y las humanas. Para esta tecnología, por la complejidad de su integración con las estructuras gubernamentales, se debe entender especialmente el sistema organizacional donde se inserta, como un todo. A la vez, prever los cambios que genera en la dinámica del trabajo, aplicando nuevas técnicas de gestión, en el marco de una organización más flexible y abierta.

Otro ejemplo, es la tesis doctoral de Sanz (2003), *Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la autonomía de aprendizaje*, en esta tesis se estudia las TIC, que representan en sí mismas un campo de conocimiento en expansión, tanto en el ámbito de la investigación como en el de la enseñanza. Esta investigación se encuadra en el ámbito del aprendizaje en autonomía, y en concreto, en la formación con autonomía a través de las potencialidades de las TIC, campos de investigación, autonomía y TIC. Se tratan las diferentes corrientes psicopedagógicas y metodologías de aprendizaje, señalando cómo aparecen los diferentes aspectos relacionados con el aprendizaje en autonomía. Se presenta también, la evolución producida en el campo de las tecnologías aplicadas a la educación, en cuanto a las posibilidades técnicas que ofrecen, y en cuanto a la interacción con el usuario. Finalmente, muestra casos

cómo las propuestas tecnológicas de aprendizaje recientes pueden ser integradas en diferentes proyectos de aprendizaje, según los aprendices, estilo cognitivo y de aprendizaje.

Finalmente otro ejemplo, la tesis del doctorando Nájera (2005), titulada *El Impacto Competitivo de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Sector Asegurador Español. Una Visión Basada en los Recursos*, donde se trata sobre los efectos que la Tecnología de la Información y las Comunicaciones tienen sobre la competitividad empresarial ha sido objeto de estudios durante los últimos treinta años en el ámbito de la Organización y Administración de Empresas. Sin embargo, la ausencia de conclusiones sólidas sobre la existencia de tal relación y el precario entendimiento de los factores que influyen en ella, suponen una invitación para la profundización en esta línea de investigación.

En este contexto, planteamos esta tesis doctoral que pretende acercarse a la medición del impacto competitivo que la aplicación de estas tecnologías tiene en la empresa, adoptando para ello las premisas establecidas por la Perspectiva Basada en los Recursos. Con base en la literatura previa, construimos un modelo en el que se describe la creación de capacidades vinculadas con la TIC y se establecen relaciones entre estas capacidades y distintas medidas de resultados, como aproximación a la competitividad de la compañía. Este modelo teórico, se contrastará en una muestra de empresas pertenecientes al sector asegurador español. La elección de este sector se justifica en el impacto que las TIC tienen en una actividad en la gestión de la información que constituye un aspecto primordial para la buena marcha de las compañías.

1.1.1 Planteamiento del problema

El personal de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, capacita a personal seleccionado a través de concursos públicos, para laborar

en las distintas Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales, las cuales se instalan a lo largo de todo el país. Estas oficinas se instalan temporalmente para atender los procesos electorales. Este personal debe ser capacitado en el área de procedimientos electorales, de gestión y herramientas institucionales informáticas, tal como lo establece el plan de actividades propuesto para cada proceso electoral. Lo que ocasiona retrasos en los procesos que conduce la organización.

Los principales problemas presentados son:

- a. Existe desconocimiento de parte del personal de la sede central de la ONPE, quienes capacitan al personal designado a las ODPE, en el conocimiento de las herramientas TIC.
- b. No existen programas de capacitación basados en TIC que facilitan la capacitación a distancia y se conviertan en herramientas de consulta masiva y directa.
- c. En la capacitación del personal designado para las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales (ODPE) no se utilizaron las Técnicas de Información y Comunicación (TIC) como instrumento de capacitación y el desarrollo de sus actividades presentaron problemas, que se reflejaron en la demora de entrega de resultados. Todo esto retrasan y en algunos casos invalidan los objetivos que se plantean en los programas de capacitación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?
2. ¿De qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?
3. ¿De qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en los aspectos social, ético y legal, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?

1.3 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA Y PRÁCTICA

1.3.1 Justificación Teórica

La presente investigación tiene una justificación teórica, pues el resultado de la investigación será la elaboración de un Programa de Capacitación del Personal con utilización de las TIC, este programa puede ser utilizado posteriormente en otras realidades institucionales.

1.3.2 Justificación Práctica

La importancia de la investigación radica en que hay miles de instituciones que necesitan implementar un Programa de Capacitación de personal utilizando las TIC.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Demostrar de qué manera las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar de qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).
2. Establecer de qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).
3. Determinar de qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en los aspectos social, ético y legal, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO FILOSÓFICO

Los procesos de educación y de formación de la cultura se han visto influenciados en su desarrollo histórico por algunos acontecimientos que han sido producto de la capacidad creadora del hombre, como ha sucedido con la construcción del alfabeto, la aparición del libro, la invención de la imprenta y, más recientemente, con el surgimiento de la televisión y de los medios audiovisuales, así como de la computación y de internet. Estos descubrimientos o innovaciones tecnológicas han marcado, de hecho, épocas en la historia de la humanidad caracterizadas por saltos cualitativos en la edificación del conocimiento y en el desarrollo de los modelos de enseñanza de la sociedad.

En la primera década del siglo XXI, hemos presenciado una auténtica revolución tecnológica de la comunicación y de la información que ha llevado a nuestra generación a transitar por la “era digital”, es decir, de una época en la que, la informática y la telemática están produciendo transformaciones en los patrones tradicionales de los procesos productivos, de la ciencia, la industria, el comercio, y, en general, de toda la actividad de las organizaciones humanas.

La sociedad contemporánea y el Estado que la representa políticamente tienen el imperativo de revisar el paradigma tradicional del modelo educativo para incorporar los aportes de la computación y de la comunicación a distancia, y para edificar un nuevo esquema que de manera realista vaya transformándose progresivamente en la misma medida en que se desarrollan las ciencias de la comunicación.

La humanidad se encuentra frente a una oportunidad histórica que debe abordar sin mayores dilaciones para su propio beneficio.

En esta era digital el desafío de la sociedad y del gobierno en materia de educación y cultura es combinar razonablemente tecnología con humanismo y modernidad con democracia y equidad social; es generar un cambio que vaya introduciendo en el modelo pedagógico de enseñanza-aprendizaje dosis crecientes de auto aprendizaje a distancia; es ir cultivando una inaplazable cultura del manejo de la computación y de internet que contribuya a facilitar el acceso al conocimiento y a mejorar los niveles de preparación del pueblo en diversos campos de la formación educativa.

El uso individual y generalizado de las computadoras, la facilidad y el bajo coste del acceso de los usuarios a internet y la enorme información y conocimiento que ofrecen, han hecho surgir grandes expectativas sobre la necesidad y la urgencia de una revolución educativa cuyo destino sería modificar radicalmente todo lo que hasta ahora conocemos.

Aunque aún no hay un cuerpo sistematizado de elementos teóricos ni de experiencias generalizadas sobre la utilización a gran escala de internet con fines educacionales, existen innumerables escritos y algunos experimentos recientes que señalan la conveniencia de incursionar en este nuevo universo con tal propósito, y las instituciones y organismos públicos nacionales, como la Oficina Nacional de Procesos Electorales- ONPE, así como los Organismos Internacionales empiezan a incluir entre sus prioridades las tareas de exploración de dicho campo.

Los planteamientos que recomiendan el uso de las comunicaciones electrónicas en la educación contienen dos tipos de consideraciones:

1. El primero se refiere a las condiciones generales por las que atraviesa la enseñanza institucionalizada en países desarrollados y en vías de desarrollo;
2. El segundo tiene que ver con la naturaleza misma de internet como vehículo proveedor de información y de conocimiento, por una parte, y como posible agente y medio para el aprendizaje, por otra.

Según el primer enfoque, internet se presenta como una posible solución a los requerimientos crecientes del sistema educativo formal, que siempre parecen estar por delante de los recursos que pueden aplicarse a este renglón de gasto. En ambos casos, pero particularmente en países como el nuestro, hay demandas adicionales derivadas del incremento de la población electoral. Asimismo, mayor cobertura a la necesidad de mejorar procedimientos, materiales y métodos educativos, ante el aumento del número de electores, el número de personal capacitador resulta insuficiente; y los locales en los que se imparte la enseñanza a los Coordinadores de Local, muchas veces ambos resultan limitados en su cupo y se requieren no solo ampliaciones de local sino una capacitación moderna a través del internet. Todo eso sin considerar otros procesos educativos que también presionan sobre diferentes tipos de educación electoral institucionalizada, como pueden ser los cursos de educación continua, los de actualización y los de e- learning.

En la Oficina Nacional de Procesos Electorales- ONPE, existen también necesidades crecientes de capacitación para sus trabajadores y empleados, que muchas veces se solucionan con sistemas más o menos escolarizados. Internet parecería ser un auxilio para llegar a mayor número de personas utilizando menores recursos, y no sujetos de horarios fijos, ni de sistemas de evaluación del aprendizaje sujetos a rituales y calendarios preestablecidos.

El acceso a internet, supone la existencia de materiales educativos adecuados y de una dotación suficiente de computadoras conectadas a la red, vendría a ser la conexión individual, irrestricta, de cualquier demandante al cuerpo total del conocimiento debidamente dosificado y puesto al alcance de todos por los servicios educacionales del futuro. De igual forma, la educación en la era digital obligaría a repensar las nociones tradicionales de ciclos electorales (tales como presidenciales, regionales y locales), y de revocatorias especiales si así lo demanda la sociedad peruana.

Por su misma naturaleza, internet puede enriquecer los materiales destinados a la enseñanza con gráficas, sonido, video y mediante la interacción entre los educandos y los educadores. Todos los materiales educativos podrían ser preparados y editados con la mejor calidad posible, por los mejores expertos en jornadas electorales, para llegar a un número prácticamente ilimitado de usuarios denominados Coordinadores de Local, provenientes de la sociedad electoral.

2.2 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.2.1 Antecedentes Nacionales

Longoria, J.F., (2003) en su trabajo: “La Educación en línea: El uso de la tecnología de informática y comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje” concluye:

Es un hecho que la tecnología de informática y comunicación ha venido a revolucionar el proceso de enseñanza-aprendizaje, que deja de ser centrado en el docente y más en el estudiante. Asimismo, se observa que el estudiante cambia de ser un estudiante pasivo a ser un estudiante interactivo.

Al respecto podemos mencionar de la existencia de una tesis de maestría en administración, la de Oriundo (2008), trata sobre la implicación de las TIC en la capacitación de empleados de una empresa pública.

En ella se destaca el alto costo de la incorporación de productos tecnológicos a las empresas y su escasa disponibilidad en países como lo nuestro cuya infraestructura tecnológica necesaria está integrada por: equipos de cómputo, redes de comunicación, así como por una industria de la información que alimenta dichas redes. La investigación resalta además que entre las principales razones de la baja incorporación de dichas TIC en nuestros países subrayan factores como: bajos ingresos por habitante, escaso nivel educativo de la población, así como las particularidades respecto a la edad y sexo de sus habitantes.

El problema de investigación se formula planteando la siguiente interrogante: “¿De qué manera la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones influyen en la eficiencia de la gestión de actividades de capacitación de una entidad pública de telecomunicaciones?”(Oriundo, 2008). Por el enunciado de sus objetivos específicos podemos apreciar que, el estudio trata de medir la influencia de las TIC, en general y el internet en particular sobre los planes de actividades de capacitación para un mejor desempeño individual y organizacional de las entidades.

El trabajo trata de probar principalmente como las TIC mejoran el nivel de eficacia en la gestión de actividades de capacitación de una entidad pública de telecomunicaciones.

Como hipótesis específicas a verificar, plantea lo siguiente:

- El nivel de información obtenida a través de internet permite la formulación y actualización constante de planes de capacitación.

- La utilización del correo electrónico facilita el control de las actividades de capacitación mediante el monitoreo dinámico del desempeño industrial y organizacional.
- La interacción vía correo electrónico influye significativamente en la planificación de la organización de la entidad pública permitiéndole adaptarse al entorno cambiante de las actividades de capacitación.
- El nivel de actualización científica tecnológica influye significativamente en la dirección de las actividades de capacitación de la entidad pública.
- La capacitación apoyada en las nuevas tecnologías mejora el desempeño profesional de las personas capacitadas” (Oriundo, 2008).

En cuanto a las conclusiones de la investigación podemos destacar lo siguiente:

a. Conclusión general

Señala que la eficacia de la gestión de las actividades de capacitación de la entidad bajo estudio, mejora sustancialmente con el empleo de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones. Específicamente a través de la información recibida por el internet, el empleo del correo electrónico, el uso de este correo para la integración entre unidades de la institución, dependiendo además del nivel de la capacitación en equipos y sistemas de nuevas tecnologías.

b. Conclusiones específicas

- b.1. Respecto al planeamiento de actividades de capacitación empleando tecnologías de la información y telecomunicaciones se puede afirmar que ésta ha permitido en buena medida (58.7% de los casos) la formulación de planes proyectos o cursos. Así como también ha permitido en gran y mediana medida el mayor

nivel de conocimiento o difusión de las nuevas tecnologías y la propuesta de mejoras en la gestión. Finalmente podemos mencionar que dicha tecnología, ha tenido posicionamiento para influenciar en la búsqueda de posibles fuentes de financiamiento (21.7%).

- b.2. Respecto al control de las actividades a través del monitoreo dinámico del desempeño individual y organizacional empleando TIC como es el caso del correo electrónico, se puede afirmar que este ha permitido, en un alto nivel de contacto con personas de su misma dependencia. Asimismo ha influido en mediana medida la integración con grupos, equipos y comisiones de trabajo y en pocas ocasiones ha servido para mejorar las actividades de capacitación.
- b.3. La organización de la entidad se ha flexibilizado y horizontalizado, permitiendo a las actividades de capacitación, mediante el uso del correo electrónico, se relacionen a todos los niveles en las distintas dependencias de la investigación aun cuando en diferentes niveles en una gran medida cuando se trata de la interacción entre jefes de división, en gran y mediana medida tratándose de la relación entre profesionales y pocas veces entre profesores u organizadores de provincias.
- b.4. En cuanto a la dirección de las actividades de capacitación influenciada por la actualización científica – tecnológica, llámese TIC, podemos afirmar que estos han mejorado sustancialmente. Respecto a la propuesta de nuevas actividades, la influencia de las TIC ha sido variada, entre grande y mediana (78.5%). Influencia similar se ha producido con el desarrollo de “nuevos proyectos en su área” (78.0%). Finalmente puede observarse que la influencia ha sido pequeña en la elaboración de tesis o artículos técnicos (11.9%).

- b.5. La capacitación apoyada en equipos y sistemas de nuevas tecnologías ha tenido un impacto muy positivo en el desempeño profesional, (96% en total).

Con respecto a las recomendaciones éstas fueron divididas en dos grupos. El primero de ellos corresponde a las recomendaciones dadas para la entidad, y la segunda, las sugerencias para futuras investigaciones.

1. Recomendaciones para la entidad:

- a) Fomentar que el personal de la empresa participe permanentemente en actividades de capacitación de manera presencial, por correo electrónico o por internet.
- b) Mejorar o actualizar la infraestructura y programas de capacitación de la institución.
- c) Incentivar a los trabajadores a capacitarse permanentemente en la aplicación de las TIC en las labores de dirección y control.
- d) Poner en conocimiento a la entidad pública acerca de la constante evolución de las TIC y sus cada vez mayores implicancias en la gestión eficiente de las actividades de capacitación.

2. Recomendaciones para futuras investigaciones:

- a) La presente investigación se ha centrado en una entidad pública del ámbito urbano, pudiendo analizarse a futuras entidades públicas o privadas correspondientes al ámbito urbano o rural.
- b) En el presente estudio se han tomado muestras estratificadas según niveles ocupacionales. A futuro se debe considerar como característica adicional de la población al género, y observar su influencia respecto al uso de las TIC en la gestión de actividades de capacitación de las empresas.

- c) La investigación percibe que existe mayor familiaridad entre los profesionales jóvenes en el uso de las TIC, variable que sin embargo no ha sido empleada como característica de la población analizada. Pidiendo considerarse en nuevos estudios a la edad como característica de población bajo análisis.
- d) Hoy en día se nota la influencia que están ejerciendo las nuevas tecnologías en el empleo del personal. Es así que ha contribuido a la creación de nuevas modalidades como lo es en el telégrafo como también ha mostrado que empresas multinacionales hagan reubicaciones de sus departamentos tomando en cuenta factores como tiempos, horarios, o mano de obra calificada de menor costo según países o regiones.
- e) Plantea que en una futura investigación, tomando en consideración la poca capacidad económica del país se trate el tema del uso del “Software de libre disponibilidad”. Hecho que nos lleva a analizar las distintas corrientes filosóficas que existen respecto al empleo y difusión de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Tovar, Oswaldo, (2009) en su investigación “Administración del Tiempo en la Obra: Centro Ann Sullivan”, para optar el grado académico de Maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal, concluye:

El tipo de investigación fue Básico, de carácter exploratorio, porque anteriormente no ha sido investigada la administración del tiempo para el logro de las metas programadas en una obra civil.

El nivel de contraste de hipótesis de la investigación fue descriptivo-explicativo debido a que se buscó conocer la Administración del tiempo en una organización, basado en experiencias durante la construcción de una obra.

La elección de la población, se debe a la administración del tiempo frente a situaciones inesperadas para el logro de las metas mensuales programadas. Como la obra: Centro Ann Sullivan Primera Etapa duró ocho meses, entonces al tratarse de una población pequeña se optó por estudiarla en su totalidad.

El desarrollo del estudio requirió el uso de la técnica de entrevista a la población, siendo esta el Administrador de la Obra: Centro Ann Sullivan Primera Etapa. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista que se aplicó al Administrador de la obra civil en estudio, y para ello se acordó una reunión con el Administrador de la Obra en estudio para aplicar la entrevista. Asimismo, ante nuevas inquietudes que surgieron durante la entrevista se le consultó al entrevistado, quien las respondió.

Palacios Torres, Carluis, (2010), en su tesis “Diseño e Implementación de una División PNP, de Tecnología de Comunicaciones y Sistema de Información orientado al Desarrollo Sostenido de Sistemas de Información Estratégicos contra el Crimen Organizado y la Delincuencia”, para optar el grado de Magíster en Administración, en la Escuela Superior de la Policía Nacional, llegó a las siguientes conclusiones:

La Policía Nacional no cuenta con una Unidad especializada en Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) y Sistemas de Información (SI) que esté preparada en el manejo de las nuevas herramientas tecnológicas y que cuente con Personal altamente especializado y en número adecuado se encargue del desarrollo e implementación de soluciones integrales que involucren TIC y SI, que requieren las Direcciones, Divisiones y Unidades PNP.

Para esto se necesita contar con Sistemas Transaccionales, para la Toma de decisiones y Estratégicos, estándar de adquisiciones de Hardware, Software y con un objetivo definido a fin de integrar las bases de datos de todas las unidades de la PNP y brindar un servicio eficiente a sus usuarios, toda vez que en la era del conocimiento la información es clave en el combate de la delincuencia común y organizada ya que uno de los principales problemas de la Policía es la falta de datos sobre el número de bandas, cuántos y quiénes son sus integrantes, dónde operan, entre otros detalles.

Se llegó a la conclusión que la Implementación de una División especializada en Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC) y de Sistemas de Información (SI) se relacionan directamente con los Sistemas de Información Estratégicos para la Dirección General y Direcciones PNP, hallándose una correlación directa y significativa de 0.773.

2.2.2. Antecedentes Internacionales

Pocoví, Gertrudis y Farabollini, Gustavo, (2002), el ensayo sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública: Gobierno Electrónico, manifiestan que la incorporación de las TIC requiere una planificación integrada, caso contrario no produce más que mejoras puntuales y puede desarticular procesos “manuales” eficientes.

Por otra parte, la cantidad de recursos (materiales, económicos, humanos) que se invierten no son una garantía para el crecimiento. El personal, por ello, debe lograr el entendimiento del potencial y las limitaciones de la TI, su papel crítico y estratégico en este nuevo emprendimiento, y administrar los riesgos que trae aparejados su implementación.

Rojano, Teresa, (2003) con su tema “Incorporación de entornos tecnológicos de aprendizaje a la cultura escolar: proyecto de innovación educativa en matemáticas y ciencias en escuelas secundarias públicas de México”, llegó a las siguientes conclusiones:

Los efectos **provenientes** del estudio global o sistémico sugieren que no sólo es factible modificar las prácticas dentro del aula de matemáticas y de ciencias a partir del uso de las TIC, sino que se hace necesaria una reorganización escolar de conjunto, en la cual los directivos y los padres de familia participen en los procesos de aculturación que tienen lugar durante la asimilación del nuevo modelo educativo.

Sanz, Mercedes, (2003), en la Universitat Jaume, en su Tesis Doctoral, Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la autonomía de aprendizaje, estudia las TIC, que representan en sí mismas un campo de conocimiento en expansión, tanto en el ámbito de la investigación como en la enseñanza.

La investigación se encuadra en el ámbito del aprendizaje en autonomía, y en concreto, en la formación con autonomía a través de las potencialidades de las TIC, campos de investigación, autonomía y TIC. Trata las diferentes corrientes psicopedagógicas y metodologías de aprendizaje, señalando cómo aparecen los diferentes aspectos relacionados con el aprendizaje en autonomía.

Se presenta también, la evolución producida en el campo de las tecnologías aplicadas a la educación, en cuanto a las posibilidades técnicas que ofrecen, y en cuanto a la interacción con el usuario. Finalmente, muestra casos cómo las propuestas tecnológicas de aprendizaje recientes pueden ser

integradas en diferentes proyectos de aprendizaje, según los aprendices, estilo cognitivo y de aprendizaje.

Nájera Sánchez, Juan, (2005), en su tesis de Doctorado, titulada “El Impacto Competitivo de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Sector Asegurador Español”. Una Visión Basada en los Recursos, donde se trata sobre los efectos que la Tecnología de la Información y las Comunicaciones tienen sobre la competitividad empresarial ha sido objeto de estudios durante los últimos treinta y dos años en el ámbito de la Organización y Administración de Empresas. Sin embargo, la ausencia de conclusiones sólidas sobre la existencia de tal relación y el precario entendimiento de los factores que influyen en ella, suponen una invitación para la profundización en esta línea de investigación.

2.3 BASES TEORICAS

2.3.1 Antecedentes de la administración

Desde la aparición del hombre sobre la tierra, la necesidad de subsistencia lo impulsa a desarrollar actividades que, en muchos casos, tienen un carácter colectivo y necesitan formas elementales de organización.

Sánchez (2011), citando a Marx señala que: “Todo trabajo directamente social o colectivo en gran escala, requiere en mayor o menor medida, una dirección que establezca un enlace armónico entre las diversas actividades individuales y ejecute las funciones generales que brotan de los movimientos del organismo productivo total, a diferencia de los que realizan los órganos individuales.”

Sin embargo, el hombre primitivo no es capaz de realizar generalizaciones abstractas desarrolladas, como para transformar sus experiencias prácticas en conceptos y principios administrativos. La aparición de la propiedad privada, la división de la sociedad en clases y el intercambio de productos, crean necesidades administrativas nuevas. La creación de órganos de dominación como el Estado y el ejército, requieren el desarrollo del pensamiento administrativo. Las condiciones que se crean a partir de la Revolución Industrial del siglo XVIII propician la aparición de la administración como esfera relativamente independiente de la actividad del hombre y el surgimiento de distintos conceptos, principios y teorías administrativas.

El proceso administrativo adquiere un perfil definitivo en los finales del siglo XIX y principios del siglo XX. A partir de su desarrollo, se observa que la administración además de ser un problema empresarial tenía que ver con los esfuerzos humanos que unen en una organización a personas de diversos conocimientos y habilidades, tomando sentido, las funciones generales del proceso administrativo como son la planificación, la organización, el mando y el control, comienza a verse como hechos sociológicos y como hechos administrativos.

El proceso administrativo comprende varios factores que coadyuvan a que la organización se centre en el logro de sus objetivos y que sea por ello que busque la eficiencia, la eficacia y obtener así la productividad en su interior.

Para ello Taylor formuló cuatro principios:

1. **Administración científica:** lo importante es el cambio de actitud, de mentalidad. Estudio científico del trabajo u organización científica del trabajo. División de

procesos y tareas. Aplicar el estudio de tiempos y movimientos y a esto se le llamó cronometraje Tayloriano.

2. Principio de Selección Científica: la que se acompaña de una capacitación y entrenamiento permanente de los obreros.

3. Principio: Cooperación entre dirección y los trabajadores de tal forma que ambas partes salgan ganando.

4. Principio de Dirección obrera en términos de la responsabilidad. Las ideas de Taylor dirigidas especialmente al aumento de la producción y a la minimización del costo por reducción del tiempo y operaciones.

Resulta claro entonces que el administrador tiene que centrar su esfuerzo en la creación de ambientes, entornos o estructuras que faciliten el logro de los objetivos. El criterio de validación o de éxito que un administrador deberá tener en cada una de sus actividades, es un criterio pragmático: el logro de los objetivos.

Aún mas: el logro de los objetivos utilizando el dinero, los materiales, el tiempo y el trabajo de las personas de la mejor manera posible o consumiendo los menos recursos necesarios y en un ambiente de armonía (Bateman y Snell, 2001).

En su definición actual, Administrar es simplemente diseñar y mantener un medio ambiente o entorno apropiado para lograr los objetivos organizacionales con el menor esfuerzo posible (Koontz y Weihrich, 2004).

Una empresa, por ejemplo, que cuente con un sistema de registro computarizado de entrada y asistencia que permite el control y el cálculo del salario con algunas pocas instrucciones está administrando mejor sus recursos que aquella que realiza el control de manera manual y tiene contratado a un personal para realizar el cálculo del salario.

Las lecciones aprendidas en la historia de la humanidad y sobre todo a partir de finales de 1700 fueron integradas en un marco de referencia lógico a partir de que Taylor propone el estudio de la administración científica a principios del Siglo XX.

Si bien ya en la Iglesia católica y en la organización militar se habían realizado esfuerzos en dicho sentido como la redacción de manuales sobre la dirección de la guerra.

Los diversos enfoques que se desarrollaron durante todo el siglo pasado pusieron un énfasis cambiante en la tarea, en la estructura, en las personas, en la tecnología, en el ambiente y en la estructura. Todos ellos sin embargo han tenido implicaciones prácticas en la administración.

Aunque las diferentes concepciones que se han desarrollado sobre la manera de diseñar los ambientes organizacionales incluyen una forma de comprender la realidad, cada una de ellas ha aportado herramientas prácticas y útiles para resolver los problemas cada vez más complejos a los que se han tenido que enfrentar.

La teoría administrativa deber ser vista no solo como un conjunto de conceptos, sino como experiencia acumulada sobre la manera de encontrar soluciones a situaciones específicas. A continuación se presentan una extracción de lo que el autor de este trabajo consideran son esas lecciones que deben ser aprendidas de cada teoría y que han sido resumidas

por Chiavenato (2000) al realizar una revisión histórica de la Teoría Administrativa.

Sánchez (2011), manifiesta que en los escritos de los expertos en organizaciones, para determinar una mejor relación entre administración y clima organizacional, es bueno analizarlos según las teorías clásica, neoclásica y moderna sobre las organizaciones.

La Teoría clásica explica principalmente las relaciones estructurales dentro de las organizaciones, cuatro aspectos básicos de toda organización, iniciada por la división del trabajo.

1. Un sistema de actividades y funciones diferenciadas:

Todas las organizaciones se componen de las actividades y funciones que se llevan a cabo dentro de ellas y de las relaciones entre estas actividades y funciones. Una organización formal surge cuando se integran todas las actividades.

2. Las personas:

Aunque las organizaciones se componen de actividades o funciones, son las personas las que ejecutan las tareas y posteriormente ejercen la autoridad.

3. Cooperación hacia una meta:

La cooperación debe existir entre las personas para lograr una unidad de propósito en la consecución de metas comunes.

4. Autoridad:

Se establecen por medio de la relación superior – subordinados y dicha autoridad es necesaria para asegurar la cooperación entre las personas que persiguen sus metas.

La Teoría Neoclásica (década de los 50 y comienzos de la década del 60), consideran que si bien la división de trabajo ocasiono una interdependencia funcional entre las actividades laborales, también llevo a provocar una despersonalización, de modo tal, que el sujeto encuentra muy poco significado en ellas. Esto significa que las personas desarrollan un sentido de alienación en trabajos muy repetitivos, que al final les ocasiona una insatisfacción laboral.

La Teoría moderna de la organización adopta un punto de vista complejo y dinámico de las organizaciones denominado “aproximación a los sistemas”, el cual tuvo sus orígenes en las ciencias biológicas y se modificó para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional. La teoría moderna se fundamenta en la aproximación a los sistemas, la cual analiza a las organizaciones como a cualquier otra forma de organismo vivo. Esta relación de las teorías de administración con el E-Learning y Capacitación, se muestra en la Figura 1.

Figura 1: Teorías de la Organización, E-Learning y Capacitación



Fuente: Adaptado de Sánchez S. (2011. La cuarta vía)

Amorós. (2007), define a la organización como una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas. Pero para que exista una organización no basta con el conjunto de personas; ni siquiera es suficiente que todas ellas posean un propósito en común. Lo realmente decisivo es que dichas personas se organicen o coordinen sus actividades, ordenando la acción conjunta hacia el logro de unos resultados que, aunque sea por razones diversas, estimen todas ellas que les interesa conseguir.

En las organizaciones desarrollan su trabajo los que llamamos **gerentes**, que son los individuos que supervisan las actividades y logran determinadas metas por medio de las demás personas, a las que se les llama **subordinados**.

Esta teoría adopta un punto de vista complejo y dinámico de las organizaciones denominado “aproximación a los sistemas”, el cual tuvo sus orígenes en las ciencias biológicas y se modificó para satisfacer las necesidades de la teoría organizacional. La aproximación a los sistemas considera que una organización existe en una relación interdependiente con su medio.

La Teoría Moderna afirma que un Sistema Organizacional se compone de cinco partes:

1. **Individuos:**

Los individuos traen sus propias personalidades, habilidades y actitudes a la organización, lo que influye en que es lo que espera conseguir por participar en el sistema.

2. **Organización formal:**

Está formada por los patrones interrelacionados de los trabajos, que en conjunto establecen la estructura del sistema.

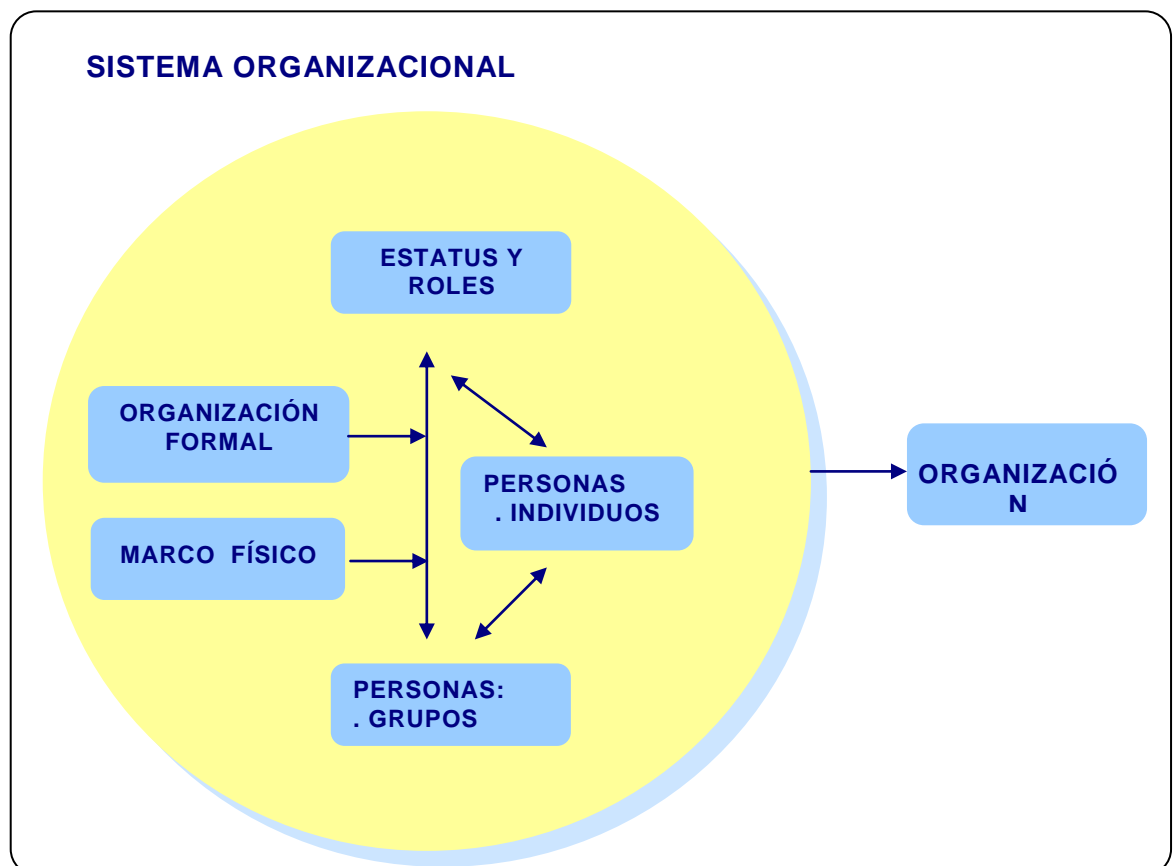
3. **Grupos pequeños:**

Los individuos no trabajan de forma aislada sino que son miembros de grupos pequeños y esto les sirve como medio para facilitar su adaptación dentro del sistema.

4. **Estatus y roles:**

Las diferencias del estatus y rol que existen entre los distintos puestos de una organización, definen la conducta de los individuos dentro del sistema

Figura 2: Teoría de la Organización



FUENTE: Tomado de Alles, Martha, Comportamiento Organizacional, pág. 398

2.3.2 Tecnología de la Información y Comunicación - TIC

2.3.2.1 Definición de las TIC

La investigación trata de analizar la influencia de las TIC en la capacitación del personal, podemos definir como entendemos las variables que entran en relación y como se da dicha relación, es decir sus implicancias. En cuanto a la capacitación existe hoy en día una posición importante entre los educadores que la ven no solo como una transferencia de conocimientos e instrumentos a ser aplicadas en la resolución de problemas que se presenten en una determinada actividad, sino además como un continuo cambio de experimentación, a partir del cual se crean nuevas teorías e instrumentos a ser aplicados en una futura capacitación.

Existe asimismo la tendencia bien marcada, en numerosas organizaciones, por estar al día en los avances tecnológicos sin saber muchas veces si la organización necesita de tal o cual nueva herramienta o procesos, así como si su personal está apto para adquirirlos sin grandes esfuerzos y frustraciones. Otra cosa muy distinta es si la organización está en la necesidad de capacitarse o de adquirir cierta tecnología porque así se lo exigen las condiciones del mercado en el cual se desenvuelve.

Castanyor (1999), destaca un ensayo acerca de la aplicación del e-Learning para la formación en organizaciones públicas argentinas. En él se resalta el hecho que, para que la educación a distancia de los funcionarios públicos sea más eficiente, deben los mecanismos del e-learning formar parte de una estrategia de la gestión del conocimiento en las organizaciones, asimismo debe considerarse el lugar que ocupan las actividades que se seleccionan dentro de las escaleras de competencias de los participantes.

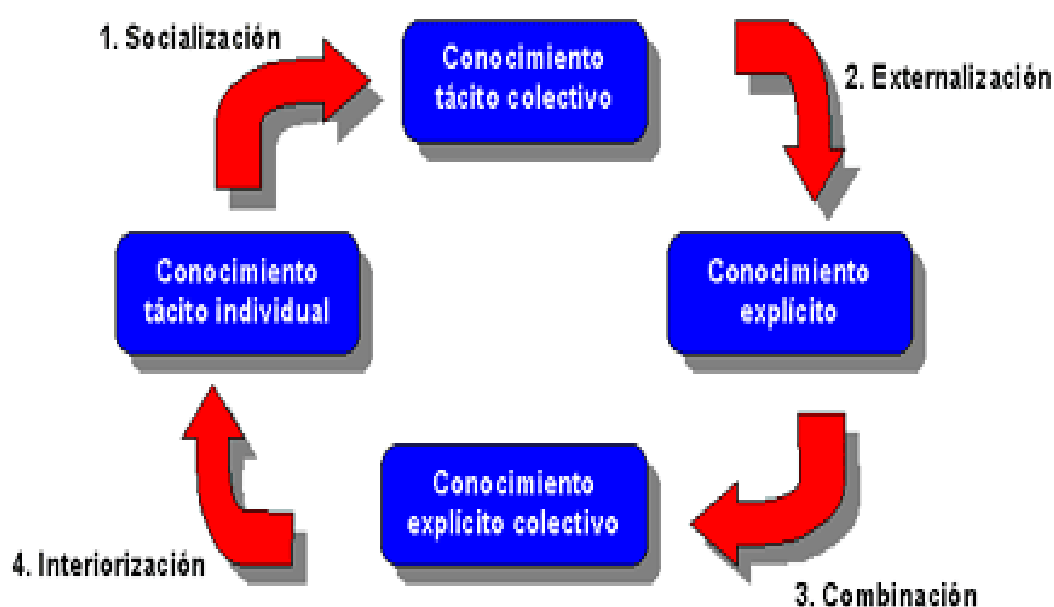
Al respecto dentro del concepto actual de las organizaciones, caracterizado por los cambios permanentes el factor humano juega un rol principal. Donde además al actualizar y desarrollar sus

competencias es esencial en el desarrollo de una cultura del conocimiento y la calidad si pretendemos afrontar con éxito los desafíos de un entorno cambiante y con niveles de complejidad crecientes.

Por estas razones plantean, dentro de la nueva formación de los funcionarios una revisión de las nociones del conocimiento, aprendizaje y de los mecanismos para proveerlos principalmente las tecnologías multimedia e internet. En cuanto al conocimiento lo enuncian como un conjunto de comportamientos mediante los cuales las personas producen “un mundo de acciones positivas”.

Para Castanyor (1999), la generación del conocimiento en las organizaciones corresponde a un proceso continuo que supone pasar del “conocimiento tácito” al “explícito”, del interior al exterior de las organizaciones, proceso que ayuda a definir tantos problemas como soluciones. Este proceso a su vez, “requiere considerar todo los niveles de las entidades creadoras de conocimiento interorganizacional”.

Figura 3. Creación del conocimiento



Respecto al aprendizaje, los autores lo presentan como de características fundamentalmente sociales, producto de la experiencia del actuar diario, así como de la participación en “comunidades de práctica”. A la “comunidad de práctica”, la definen como aquella serie de relaciones entre personas que desarrollan un tipo de actividad mediante la cual se conectan con el mundo. Las personas que la conforman comparten: ideas, información, experiencia y herramientas en un área de interés común. Los miembros que lo van integrando se involucran en un repertorio de relaciones a largo plazo (sensación de empresa común y de identidad).

La comunidad de práctica además del conocimiento técnico o las competencias asociados a una tarea en particular, involucra a sus miembros en relaciones permanentes. Los autores consideran lo siguiente:

- Forman un emprendimiento común que tiene sentido para quienes la integran.
- Existe compromiso mutuo entre sus miembros ya que es ineludible que estas coordinen conversaciones y acciones (...)
- Comparten un repertorio de recursos algunos de los cuales son materiales (herramientas, productos y objetos portadores de la historia de la comunidad) y otros son simbólicos (términos, ideas, secuencias de pensamiento o de acción, metodologías, ideologías, estilos, relatos)”.

2.3.2.2 E- learning, escalera de competencias y formación laboral

En el modelo de la “escalera de competencias” se sostiene que el aprendizaje a distancia a través de la web es provechoso sobre todo para los principiantes, pero no mejora la competencia de los denominados expertos. Una persona desarrolla habilidades y reconocimientos en su actividad para ser denominados expertos. Comprobó que los principiantes empleaban la mayor parte de su

tiempo exigiendo y aplicando reglas, mientras que por su parte los expertos dan respuestas sistémicas a las situaciones, sin necesidad de seguir conscientemente las reglas. Los niveles más bajos requieren de métodos de enseñanza-aprendizaje basados en la formación on – line. Mientras que un curso on-line puede a lo sumo ayudar a los profesionales y mantenerse al corriente de las nuevas tecnologías.

Durante la década de 1980, hubo gran aceptación del modelo para entender como las personas aprenden a lo largo de su vida y su carrera profesional como institución es consecuencia del surgimiento de las economías basadas en el conocimiento. Plantean la necesidad de cambios en la educación, adoptan compromisos sociales creativos para resolver problemas laborales así como una actitud “emprendedora” para enfrentar los desafíos de la vida laboral.

El E – learning puede jugar un papel importante en la formación de la “escalera de competencias” dentro de las comunidades de práctica, siempre y cuando se tenga conciencia del lugar que ocupa la autoridad que se diseña o seleccione en dicha escalera. Asimismo tanto el E – learning como los demás mecanismos de educación a distancia en ambientes organizacionales, para impactar en dichas organizaciones deben estar conceptualizados. Finalmente se plantea que ningún mecanismo de E – learning podrá reemplazar las interacciones personales para construir acuerdos y compromisos.

Los cursos on-line pueden ser proveedores en la etapa de inducción (primeros peldaños de la escalera), apoyados por aprendizaje ambiental en un concepto organizacional a fin de contratar y aplicar las reglas aprendidas en un primer ciclo de aprendizaje.

Por su parte en los peldaños más altos de la “escalera de competencias” (expertos) la formalización de los contenidos no es tan importante como así lo son los mecanismos de construcción e

involucramiento de los sujetos de aprendizaje para que sean capaces aun de modificar los sistemas en los cuales están inmersos, pudiendo conseguir una escalera de conocimiento organizacional es espiral ascendente.

Siendo el interés de la investigación el aprendizaje en las comunidades de práctica, debería hacerse uso de los mecanismos del E – learning aplicando al “aprendizaje colaborativo”, que se da cuando los participantes proponen y comparten ideas y reflexiones, tantas propias o de los compañeros, procesos que guardan relación cercana con los conocimientos tácitos e informales que poseen las personas.

2.3.2.3 Condiciones para un proceso de E-Learning

Las organizaciones hoy en día están cada vez más influenciadas por los sistemas de información y gestión. Sistemas que contribuyen productos, procesos así como promotores de creación y gestión del conocimiento organizacional.

Este concepto del E – learning permite a los miembros de una organización, sin importar su distribución geográfica participen en proceso de aprendizaje individual y colectivo, al igual que contribuir en la creación, difusión y presentación del conocimiento institucional. Para constituir un entorno constructivo de aprendizaje virtual no se requiere gran sofisticación, basta con el e-mail y acceso a internet, lo que si se requiere es que esté articulado con los sistemas de gestión de la organización real.

El E – learning, puede jugar un papel importante en la formación de la escalera de competencia en las comunidades de práctica, oficio u ocupaciones.

El E – Learning con materiales estructurados es muy útil para las primeras etapas del ciclo de aprendizaje apoyado por aprendizaje ambiental en un contexto organizativo.

En los conceptos de formación laboral, el E – learning no será eficaz sino se construyen compromisos entre los actores. Compromisos que se logran cuando se combina el E – learning con la generación de consensos, foros, talleres de diseños creativos, entre otros más.

La educación a distancia de las funciones públicas mejora si el E – learning se incorpora como parte de la estrategia sustantiva de la gestión del conocimiento en las organizaciones, así como también si se centraliza para que logre impactar. Finalmente si es que se considera el lugar que ocupa la actividad que se selecciona o diseña en la escalera de competencia de los participantes. En este sentido cuanto más cercana a la base está la actividad a ser capacitada necesitará de mayor formalización, cuanto más próxima a la cumbre se hace más necesaria la interacción entre pares y el nutrirse de la experiencia propia y de los colegas para enfrentar los desafíos que plantea la gestión.

En el marco del desarrollo de las TIC por la sociedad “este trabajo intenta corroborar un conjunto de hipótesis teniendo a vincular el rol de estas TIC con la dinámica del empleo y la gestión del recurso humano, por una parte, y con la circulación de información, la adquisición de conocimiento y el desarrollo de procesos de aprendizaje al interior de las firmas, por otra”(Nivih, 2003).

En otras palabras este ensayo busca abordar dos temas fundamentales: el primero se refiere a la discusión respecto a la repercusión de las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones sobre el empleo y política de recursos humanos en las empresas. El segundo está, en relación a los efectos que dicha

incorporación pueda tener sobre los procesos de generación y circulación del conocimiento en las empresas.

2.3.2.4 Concepto de Estándares en tecnología de información y comunicación

La situación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Perú, es desarrollado como parte de las funciones de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática, y se pretende dar a conocer el grado de desarrollo en la implementación y el uso de las tecnologías de información y comunicaciones del Estado Peruano. Bajo este esquema, se ha evaluado al Estado Peruano considerando el papel de las TIC en la creación de nuevas oportunidades de gestión pública, en sus efectos en la eliminación de barreras de acceso a la información y en la superación del aislamiento físico y virtual entre individuos, en la promoción de la eficiencia en la producción, distribución, y en la reducción de los costos de transacción para los individuos, las empresas y el gobierno.

Las cinco áreas que se desarrollan en *las Tecnologías de Información y Comunicaciones*, corresponden a:

- Liderazgo.
- Conectividad.
- Seguridad de la Información.
- Capital humano.
- Comercio Electrónico.

En el rubro de liderazgo, se destaca la creación de la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI), la constitución de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI) en la Presidencia del Consejo de Ministros, la reforma y modernización del Estado, donde las TIC son un instrumento esencial y el proceso de diseño del Plan Nacional de Ciencia – Tecnología e Innovación (PNICyTe), es donde se incorpora el Sistema Nacional de

Investigación, desarrollo e innovación en TIC. Y por último la realización de la Primera Conferencia de Software Libre en América Latina y el Caribe (LACFREE).

En el rubro de conectividad, se actualizan las estadísticas e indicadores que permite mostrar en forma más transparente, a partir del estado de las concesiones en el Perú, las telecomunicaciones, la disponibilidad de internet, el número de servidor o computador que funciona como el punto de inicio y final de las transferencias de datos, y los proveedores de servicio en internet.

Por su parte en Seguridad de la Información, el uso del software libre y el inventario de software propietario en el Estado, la actualización del Reglamento de Firmas Digitales, y la seguridad de información son las capacidades que se requieren en las entidades de la Administración Pública. Finalmente, en el rubro de Capital Humano y Comercio Electrónico, se destaca la consolidación del Programa Huascarán y programas de educación rural (que incorpora la teleeducación), así como los estudios llevados a cabo sobre el comercio electrónico en el Perú.

En general en el estado peruano, se muestra no solo un crecimiento sólido de las TIC en el mercado peruano, y en el desarrollo de soluciones cada vez más maduras, sino que se aprecia una tendencia que consolida el desarrollo de grandes programas, como la Reforma y Modernización del Estado y el desarrollo de la competitividad nacional, a través de estándares, con vista a la integración del Perú al MERCOSUR, ALADI, ALCA y APEC.(ONGEI, 2004).

El uso de estándares de desempeño es una condición importante para que las instituciones formadoras de profesionales en TIC, velen por el cumplimiento de lo esperado de su misión y responda a las expectativas que la sociedad pone sobre ellas.

Es también una condición necesaria para que el Estado, como responsable de la capacitación, asegure que las instituciones educadoras y los docentes capacitadores en TIC, desarrollen en la mejor forma posible sus tareas de enseñanza. La elaboración de estándares en educación tiene como función:

- a) Establecer parámetros o ejemplos que indiquen el nivel de calidad requerido para los propósitos de los trabajadores y para los requerimientos del sector público, y;
- b) Permitir la evaluación del desempeño concreto del trabajador (sea en etapas iniciales o avanzadas de la carrera profesional).

Los estándares son patrones o criterios que permitirán emitir en forma apropiada juicios sobre la capacitación del trabajador y fundamentar las decisiones que deben tomarse.

Pero también, sugieren una descripción de los conocimientos, actitudes y capacidades que, si bien se expresan en forma específica en cada contexto, ejemplifican el consenso respecto de lo que es para el trabajador, el desempeño de calidad.

Éstos deben proporcionar indicadores que permitan poder valorar el grado de desarrollo de las competencias básicas determinadas. Se entenderá por competencia una conducta observable y medible que permite valorar el grado de desempeño laboral, sea éste relativo a aspectos cognitivos, socio afectivos o actitudinales.

2.3.2.5 La propuesta de estándares Técnicos, de Gestión, y aspectos Social, Éticos y Legal para la formación del trabajador del sector público

Sobre la base de información internacional y nacional existente respecto a la integración de TIC en la formación del trabajador del

sector público, se han tenido en consideración los siguientes elementos para la construcción de los estándares propuestos:

- a) Definir un marco general que sirva de itinerario entre la Capacitación Inicial en TIC del trabajador y los primeros años de ejercicio de lo aprendido;
- b) Concebir los estándares en un esquema integrador y transversal de los elementos operatorios y curriculares, que puedan apuntar al desarrollo de habilidades y destrezas cognitivas propias de la toma de decisión del trabajador del sector público;
- c) Organizar la enunciación de los estándares en torno a dimensiones generales, criterios e indicadores, y potenciar su operacionalidad mediante módulos de trabajo flexibles posibles de utilizar en forma vertical o transversal dentro de la Capacitación Inicial del trabajador del sector público;
- d) Considerar la vinculación de los estándares con áreas propias de la Capacitación Inicial del trabajador del sector público, tales como los ejes de práctica, que potenciarían la contextualización de los aprendizajes TIC adquiridos.

Los estándares TIC se organizan en cuatro dimensiones: técnica, gestión, desarrollo profesional y aspectos éticos legales y sociales. Éstas dan cuenta de un uso progresivo y diferenciado de las TIC en las etapas y áreas de la capacitación inicial del trabajador del sector público. Las dimensiones consideradas y su definición se presentan en el Cuadro 1.

Cuadro 1: Dimensiones Técnicas, de Gestión, y aspectos Social, Éticos y Legal.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
ASPECTOS SOCIALES, ÉTICOS Y LEGALES	Los futuros trabajadores conocen, se apropian y difunden la visión y misión de la organización entre los trabajadores, los aspectos éticos, legales y sociales relacionados con el uso de los recursos informáticos contenidos disponibles en internet, actuando de manera consciente y responsable respecto de los derechos, cuidados y respetos que deben considerarse en el uso de las TIC.
ASPECTOS TÉCNICOS	Los futuros trabajadores demuestran un dominio de las competencias asociadas al conocimiento general de las TIC y el manejo de las herramienta de productividad (procesador de texto, hoja de cálculo, presentador) e internet, desarrollando habilidades y destrezas para el aprendizaje permanente de nuevos hardware y software.
GESTIÓN	Los futuros trabajadores hacen uso de las TIC para apoyar su trabajo en el área administrativa, tanto a nivel de gestión como de apoyo a la gestión de la organización.
DESARROLLO PROFESIONAL	Los futuros trabajadores hacen uso de las TIC como medio de especialización y desarrollo profesional, informándose y accediendo a diversas fuentes para mejorar sus prácticas y facilitando el intercambio de experiencias que contribuyan mediante un proceso de reflexión con diversos actores educativos, a conseguir mejores procesos de enseñanza y aprendizaje.

Fuente: Hugo Nervi H. 2005.

Por otro lado se ha considerado un marco conceptual y orientador de áreas de competencias desarrollada por UNESCO (2004) como marco referencial mediante los cuales dar sentido integrador a la capacitación laboral, el cual establece cuatro áreas de competencia, del cual se recogen: Aspectos Sociales, éticos y legales; los Aspectos Técnicos; la gestión y el desarrollo profesional.

2.3.2.6 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Según Graells (2003), cuando unimos estas tres palabras hacemos referencia al conjunto de avances tecnológicos que nos proporcionan la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, que comprenden los desarrollos relacionados con los ordenadores, internet, la telefonía, las aplicaciones multimedia y la realidad virtual. Estas tecnologías básicamente nos proporcionan información, herramientas para su proceso y canales de comunicación.

Entorno Multimedia y Aprendizaje

Según Graells (2003), la multimedia está íntimamente relacionada con el mundo de la informática, haciendo referencia a la posibilidad de integrar diferentes formatos como textos, gráficas, música, voz e imágenes. Pero la característica y ventaja esencial de la multimedia, es la interactividad. La interactividad da libertad al sujeto para marcar sus líneas de aprendizaje, llevando a cabo un aprendizaje activo y autónomo. El aprendizaje interactivo es muy positivo para el alumno, ya que al ser el sujeto el que marca el proceso de su propio aprendizaje los contenidos se adquieren mejor, además los conocimientos se presentan visualmente, lo que facilita el aprendizaje.

El hipertexto, dentro del entorno informático, presenta como característica principal el no exigir una lectura lineal de la información. Un contenido se va dividiendo en varios caminos y estos a su vez pueden separarse en otros permitiendo una lectura libre. Cuando el hipertexto se une con multimedia tenemos lo que se llama hipermedia, sumándose la ventaja de los gráficos, imágenes, etc.

En opinión de Nervi (2005), cuando se necesita un soporte informático para guardar la información o se puede difundir por medio de una red, dicho soporte puede ser magnético u óptico, siendo este último el idóneo por ser de mayor magnitud. Los soportes ópticos

pueden ser analógicos (procesamiento y almacenamiento de la información por medio de señales analógicas), digitales (almacenamiento de la información en forma de señales binarias), e híbridos (señales digitales y analógicas).

2.3.2.7 Las tecnologías de informática y comunicación

Una red es una colección de computadoras y aparatos conectados entre sí, juntos a través de medios de comunicación tales como cables, líneas telefónicas, módems y otros medios. Las computadoras se pueden poner juntas en red, de tal manera que los usuarios compartan recursos tales como hardware, programas software, datos e información (Nervi, 2005). El compartir recursos ahorra tiempo y dinero. Un ejemplo: en lugar de comprar una impresora para cada computadora en la oficina, la institución o empresa puede conectar una sola impresora y todas las PC a través de una red. La red hace posible que todas las PC puedan tener acceso a la impresora.

LAN - WAN:

La mayoría de las empresas tienen las computadoras en red. Ese tipo de red puede ser relativamente pequeña y económica. Una red que conecta computadoras en un área geográfica limitada se denomina Red de Área Local (local área network: LAN). Ejemplos típicos son el laboratorio de una escuela, oficina o un grupo de edificios. Una red que cubre un área geográfica grande, como las redes de una corporación nacional que conecta diferentes distritos, se denomina Red de Área Amplia (Wide Área Network: WAN).

El internet:

La red más grande del mundo es el internet, la cual es una colección de redes a nivel mundial que enlaza millones de computadoras por medio de módems, líneas de teléfono y otros medios de comunicación. Más de 130 millones de gentes usan el internet a nivel

mundial para lograr acceso por una gran variedad de razones, que incluyen:

- E-mail: envío de mensajes.
- Acceso a un rico acervo de información, como periódicos, mapas, líneas aéreas, la bolsa de valores, etc.
- Comercio electrónico: Compra y venta o comercialización de artículos y servicios.
- Chat: Reuniones y conversación entre gentes a través del mundo.
- Recursos de entretenimiento, juegos en línea, magazines, guías turísticas.
- Educación en línea: representa una forma avanzada de distribución de conocimiento y del proceso de enseñanza-aprendizaje. La mayoría de los usuarios se conecta al internet.

2.3.2.8 Definición de TIC

"Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son términos que se utilizan actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones."

Parafraseando la definición de González y Gisbert, et al., (2007), entendemos por "nuevas tecnologías de la información y la comunicación" el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información.(Gonzales, 1996).

Las TIC incluyen una serie de tecnologías que apoyan a la comunicación e información entre personas:

- 1) El acopio de información, por ejemplo por el World Wide Web: www.
- 2) El almacenamiento, elaboración, análisis y presentación de la información, incluyendo diferentes medios para textos, datos, gráficos, fotos, audio, tales como Word, Excel, Access, Powerpoint, Sitio Web, Video, Sistemas de Información Geográficas, Sistemas del Manejo de Decisiones, etc.
- 3) La difusión de información por medios (PC, teléfono, fax, equipos de radio, televisor, sistemas de vídeo) y por infraestructura (la red de líneas fijas, radiosondas o por satélite)"(Adell, 1997).

Cabero (1996) ha sintetizado las características más distintivas de las nuevas tecnologías en los siguientes rasgos: inmaterialidad, interactividad, instantaneidad, innovación, elevados parámetros de calidad de imagen y sonido, digitalización, influencia más sobre los procesos que sobre los productos, automatización, interconexión y diversidad."

"Tecnología es la propiedad para aplicar los conocimientos de la Ciencia en los procesos de producción. La Tecnología sería así el lazo de unión de las ideas científicas y la aplicación práctica de dichas ideas." (Cabero, 1996).

Las Tecnologías de Información y comunicación (TIC) surgen de la convergencia de la electrónica, las telecomunicaciones y la informática, tres campos que en su momento nacieron diferenciados y que en virtud de la creciente convergencia de mercados y de desarrollo tecnológico han unido sus fortalezas para dar paso a una nueva era de integración tecnológica. Cubren las necesidades de comunicación y de procesamiento de la información en una organización, es decir, que permiten la adquisición, el almacenamiento, la manipulación y la distribución o transmisión de la información, para lo cual se valen de dispositivos, herramientas, equipos, componentes electrónicos y redes de interconexión.

El uso de las TIC en el desarrollo de los procesos organizacionales, brinda a los usuarios finales, facilidades para realizar su trabajo elevando su productividad, y permitiendo a la vez que la organización sea más eficiente y competitiva.

2.3.2.9 Interrelación entre las TIC y la Gestión del Recurso Humano

En el estudio de Nivih (2003), se utilizan dos indicadores para tratar de cuantificar los efectos del empleo de las TIC sobre la gestión del recurso humano. El primero trata de medir el impacto en relación con la productividad del trabajo establecido este último como la relación entre la evolución de las ventas y la cantidad de personal y el tipo de ocupación que existe en la empresa. El segundo mide los efectos de las TIC sobre la competencia y capacitación del personal, así como sobre los modelos de organización del trabajo.

Al respecto predomina la concepción que la incorporación de las TIC activar en un primer momento reduciendo puestos de trabajo, así como sobre el cambio de composición de la demanda laboral. Otra suposición corriente en nuestros países, asume que la incorporación de las TIC está vinculada al progreso técnico lo que significa: nuevos productos y proceso, así como aumentos en el stock de conocimientos, en la aplicación de conocimientos disponibles, en la introducción de mejoras organizativas y de gestión así como en el aprendizaje por parte de los trabajadores. Todo lo cual favorece al desarrollo de las empresas en el mediano plazo y con ello la generación de nuevos puestos de trabajo.

Nivih (2003), considera que las tecnologías de la información tienden a volver redundantes a los trabajadores que manejan información rutinaria, y contribuyen al manejo eficiente de la información no rutinaria. Se sostiene que el cambio tecnológico y la influencia de las

TIC están transformando los procesos de trabajo y organizaciones, tanto en los procesos de trabajo y organización, tanto en las actividades de producción como en la gestión de empresas productoras de bienes y servicios.

Las modificaciones en la organización del trabajo y la estructura de calificaciones se producen en el momento de la introducción de los cambios tecnológicos, a medida que se mejora o actualiza la tecnología introducida, tiene un mejor impacto sobre la estructura.

Nivih (2003), manifiesta que se denomina de manera indistinta a las competencias y calificaciones, pues estos son conceptos en realidad claramente diferenciales. Dado que las competencias están relacionados aun conjunto de capacidades en continuo cambio, que operan en condiciones de incertidumbre e involucrar la capacidad de resolver problemas gestionar recursos e información, desarrollar relaciones interpersonales, dominar la tecnología y selecciones opciones entre un conjunto de alternativas. Mientras que las calificaciones se refieren a los niveles de educación alcanzando por los trabajadores. (Nivih, 2003).Una organización que aprende es aquella en la que el desarrollo del nuevo conocimiento no corresponde solo a un grupo particular, sino a una forma de comportamiento donde cualquiera es un trabajador con conocimiento.Se menciona en el estudio (Nivih, 2003), que la importancia de las actividades de capacitación de las empresas no deben limitarse a responder a las cuantificaciones de calidad.

Para que un proceso de capacitación se considere eficaz debe tener carácter continuo y estar integrado a una acción estratégica, pues las TIC están asociadas positivamente con:

- a) El desempeño económico de las firmas y por consiguiente, con su dinamismo ocupacional;

- b) Un cambio en la composición de la fuerza laboral hacia una mayor calificación promedio del personal;
- c) El trabajo en equipos con autonomía lo que favorece la creación y divulgación del nuevo conocimiento;
- d) Una mayor disponibilidad de información tanto interna como externa a las empresa, hecho que contribuye a la disminución de incertidumbre en la gestión;
- e) La realización de actividades de capacitación con un importante alcance de las mismas;
- f) Un proceso de supervisión de tipo integral, no solo orientado al control, sino también a las tareas técnicas, a la motivación y a la formación en los puestos de trabajo.

2.3.2.10 Las Herramientas Informáticas

Nivih (2003), considera el uso de las TIC como un conflicto de herramientas adoptadas para una empresa con el fin de facilitar la circulación de la información en sus distintas áreas: generación, administración y producción.

Para la medición del grado de difusión de las TIC se considera un conjunto de indicadores, como son: el uso de un conjunto de herramientas informáticas (Internet, Intranet y correo electrónico) y su empleo en la gestión y producción de la empresa. Para lo cual se considera aspectos cuantitativos (cantidad de personas que usan herramientas informáticas) y cualitativos (objetivos de las organizaciones con el empleo de dichas herramientas).

Para analizar la vinculación entre las TIC y la gestión de recursos humanos en las empresas, se consideran indicadores como: evolución de la ocupación, demanda de competencias laborales, modelo de organización del trabajo y de capacitación.

2.4 LA CAPACITACION

2.4.1 Definición

Se define a “(...) la capacitación como un proceso planificado de adquisición de nuevos conocimientos susceptibles de ser transferido a las rutinas de trabajo, para modificarlos en parte o sustancialmente, y no solo para resolver problemas sino para cuestionar los criterios a partir de los cuales estos son resueltos”. (Ernesto, 2003).

Al respecto el Dr. Abraham Pain (1992) señala lo siguiente: “Pienso que la capacitación es un campo de reflexión y eventualmente de investigación para los educadores que nos interpretan fuertemente. (...) La idea de base es tomar la capacitación laboral como un objeto de análisis y tratando según tres enfoques: el encuadre; el terreno; y finalmente una propuesta de acción”

Es así que el Dr. Pain (2001) señala lo siguiente: “El oficio de la capacitación consiste, entre otras cosas en la utilización de herramientas y procesos educativos en diferentes conceptos organizacionales(...), es responsabilidad de la persona de capacitación reconocer el potencial educativo de la organización no específicamente educativa”. Pain resalta la importancia que tienen en la capacitación las condiciones o el contexto en el que se desenvuelve la empresa de la siguiente manera:

Castanyor (1999), explica que “La evolución de las condiciones en que se desenvuelve la empresa, que a su vez ha impuesto cambios radicales tanto en la estructura como en el funcionamiento de la misma, ha significado también, un cambio trascendental en la concepción y desarrollo de las acciones de formación dentro de la empresa”. Se resalta el hecho que una determinada capacitación está estrechamente ligada al uso de ciertas técnicas y herramientas, de tecnología de punta en el caso de las TIC.

De allí la importancia que tiene analizar el que una organización se capacite en determinada dirección, pues por lo general las nuevas tecnologías son creaciones de determinadas regiones o países bajo contextos particulares, en ocasiones muy diferentes a donde van a ser aplicados. Las nuevas tecnologías asumidas en los procesos de capacitación muchas veces son creadas en países cuya reacción abiertamente es el capital, por ello más barato en términos comparativos respecto al trabajo, razón por la cual su intención puede ser aplicada en procesos ahorradores de mano de obra. Sin embargo estos van a ser empleados en contextos diferentes, por ello se hace tan importante la necesidad de evaluar el impacto que tienen sobre el empleo de los recursos el concurso de determinado tipo de capacitación apoyando en ciertas tecnologías o soportes instrumentales.

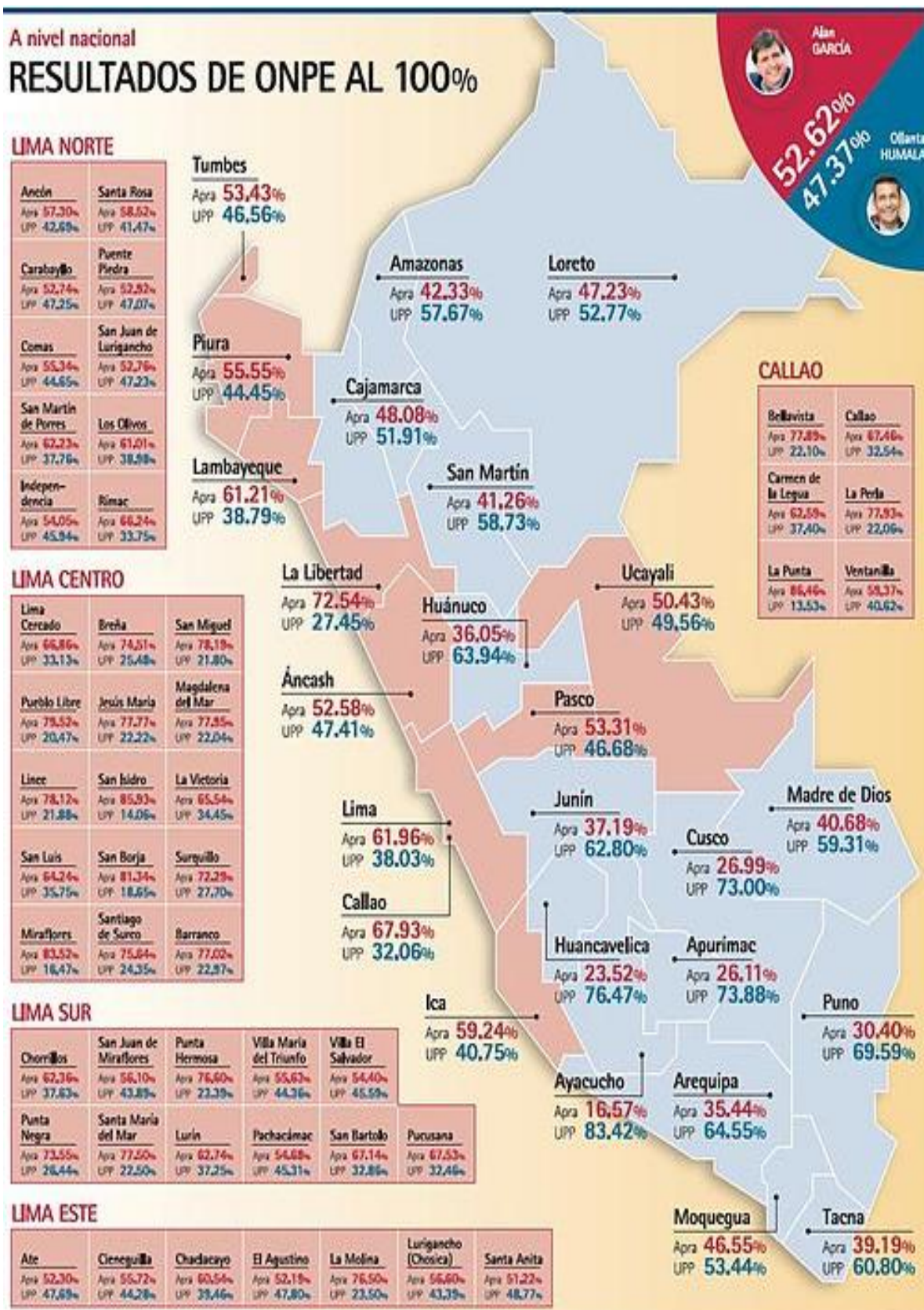


Figura 4. Estructura de la ONPE según Regiones

2.4.2 Plan de Capacitación ODPE-ONPE

La **Oficina Nacional de Procesos Electorales** (ONPE) del Perú, es un organismo constitucional autónomo. Tiene como finalidad organizar las elecciones, velar por el respeto de la voluntad popular y promover la libre participación electoral de la ciudadanía. En consecuencia, es el organismo autónomo especializado en la planificación, organización y ejecución de los procesos electorales.

La ONPE fue nominalmente creada en la Constitución Política del Perú del año 1993. El capítulo XIII, artículo 177 establece: "El sistema electoral está conformado por el Jurado Nacional de Elecciones; la Oficina Nacional de Procesos Electorales; y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Actúan con autonomía y mantienen entre sí relaciones de coordinación, de acuerdo con sus atribuciones." Sin embargo, su creación real corresponde al año 1995, cuando organiza las elecciones municipales.

Las funciones de la ONPE están establecidas en el artículo 188 de la Constitución Política del Perú.

"Le corresponde organizar todos los procesos electorales, de referéndum y los de otros tipos de consulta popular, incluido su presupuesto, así como la elaboración y el diseño de la cédula de sufragio. Le corresponde asimismo la entrega de actas y demás material necesario para los escrutinios y la difusión de sus resultados. Brinda información permanente sobre el cómputo desde el inicio del escrutinio en las mesas de sufragio. Ejerce las demás funciones que la ley le señala."

La Ley No 26487, Ley Orgánica de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, en lo referente a las funciones, señala que la función general velar por la obtención de la fiel y libre expresión de la voluntad

popular, manifestada a través de los procesos electorales, de referéndum y otros tipos de consulta popular a su cargo.

El Plan de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos, en la ODPE-ONPE constituye un factor de éxito de gran importancia, pues determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o institución.

Dicha capacitación permitirá que los colaboradores brinden el mejor de sus aportes, en el puesto de trabajo asignado ya que es un proceso constante, que busca lograr con eficiencia y rentabilidad los objetivos empresariales como: Elevar el rendimiento, la moral y el ingenio del colaborador.

Para elaborar un plan de capacitación, es preciso haber realizado antes el inventario de las capacidades actuales y potenciales de los recursos humanos y ello es así porque la formación, como medio que es y no fin en sí mismo, debe partir del análisis de la evolución previsible de las situaciones de trabajo y de las capacidades de desarrollo de las personas para mejorar y cambiar dichas situaciones de trabajo y, con respecto a las personas, acceder a una situación de empleo mejorado y apoyar el desarrollo de sus carreras profesionales.

2.4.3 Formulación del Programa de Capacitación

Para formular el programa de capacitación del personal en la ODPE-ONPE, deben contemplarse los siguientes aspectos:

- a) La situación real del personal en lo que se refiere a experiencias profesionales y niveles de formación.
- b) El análisis, de acuerdo con las demandas y necesidades de los puestos de trabajo, de las características de las personas que los ocupan, incidiendo en los aspectos sobresalientes y los

eventuales puntos débiles que sean susceptibles de acciones de formación y, en consecuencia de mejora.

- c) El grado de profesionalismo que se desee alcanzar a fin de instrumentar las acciones de formación y desarrollo personal más adecuados.
- d) La aplicación del plan de formación que se lleve a cabo con los criterios expuestos, revertirá sin duda muy directamente en la plantilla de la empresa, por cuanto a través del mismo se posibilitará la mejora profesional y la óptima adecuación persona-puesto de trabajo.
- e) Desde el punto de vista económico, los programas de capacitación impartidos por una empresa, son quizás una de sus mejores inversiones.
- f) Se ha demostrado que el ausentismo y la rotación también pueden reducirse con un adecuado plan de capacitación, por lo que éste representa en el orden motivación del empleado, y su repercusión sobre su moral y la satisfacción que obtiene de su trabajo.
- g) El patrimonio mayor que la empresa posee es el grado de capacitación de su personal, en relación a esto, una empresa será tanto más eficiente, cuando más elevada sea la preparación y la calidad de sus empleados. Por otra parte, el empleado formado se siente más seguro de sí mismo porque sabe que podrá enfrentarse con éxito a los problemas que profesionalmente puedan plantearsele.

2.4.4 Elaboración del Programa de Capacitación

El tipo de capacitación que se adoptará dependerá: del tamaño de la organización, de las facilidades para el desarrollo del programa y de lo que se quiera enseñar específicamente. La mayoría de los

programas de capacitación para colaboradores manuales y de oficina inciden más en las habilidades para el trabajo.

Los programas de capacitación de personal van desde el planeamiento hasta la evaluación de tareas.

La programación de la capacitación exige una planeación que incluya lo siguiente:

- Enfoque de una necesidad específica cada vez.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo a ser desarrollado, en módulos, paquetes o ciclos.
- Elección de las TIC a ser utilizadas.
- Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.
- Definición de la población objetivo, es decir, el personal que va a ser capacitado, considerando:
 - Número de personas
 - Disponibilidad de tiempo.
 - Grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitudes.
 - Características personales de comportamiento.
 - Potencialidad en el uso de las TIC.
- Local donde se efectuará la capacitación, considerando las alternativas en el puesto de trabajo o fuera del mismo, en la empresa o fuera de ella.
- Época o periodicidad de la capacitación, considerando el horario más oportuno o la ocasión más propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.

- Control y evaluación de los resultados, considerando la verificación de puntos críticos que requieran ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficiencia.

Una vez determinada la naturaleza de las habilidades, los conocimientos o comportamientos terminales deseados como resultado de la capacitación, el siguiente paso es la elección de las TIC que van a utilizarse en el programa de capacitación con el fin de optimizar el aprendizaje.

2.4.5 Determinación de las necesidades de capacitación

Constituye la función inicial y estratégica, que consiste en el diagnóstico de necesidades de capacitación de los colaboradores, estableciendo un inventario de necesidades de acuerdo a ciertos factores como la innovación tecnológica, la reducción de la mano de obra, turnos de trabajo y/o secciones administrativas que obligan a las empresas a fortalecerse en los denominados sistemas de reconversión laboral, para poder ubicar a las personas a desempeñarse en otros puestos de trabajo, finalmente la aparición de nuevas técnicas gerenciales, inherentes a esta área, como el outsourcing, el empowerment y el know-how entre otros, que obligan a no sólo estar bien informados sobre los mismos, sino también a prepararse ante las exigencias y características que tales técnicas conllevan y sobre todo a prevenir los impactos que generan.

La determinación de las necesidades de capacitación, es una responsabilidad del área de recursos humanos, quien coordina con los jefes de las unidades administrativas para determinar y priorizar estas necesidades, por otra parte tiene la responsabilidad de utilizar diversos medios, como contar con la asesoría de especialistas para tener una mejor percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son:

a) Evaluación del desempeño

Mediante la evaluación del desempeño es posible descubrir los aciertos y desaciertos en la realización de las tareas y responsabilidades de los colaboradores allí se determinará el nivel satisfactorio, o no del cumplimiento de sus obligaciones, por lo que se determinará el reforzamiento en sus conocimientos; también sirve para averiguar qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.

b) Observación

La observación permite apreciar los puntos débiles de los colaboradores, verificando, donde haya evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.

Durante la observación del cumplimiento de las rutinas de trabajo, hay que saber detectar quién no entiende completamente una tarea y cuando la desempeña incorrecta o deficientemente o da información incorrecta.

La observación es una de las técnicas más utilizadas para el diagnóstico de las necesidades de capacitación, antes que la evaluación y calificación de los certificados y diplomas de capacitación.

c) Cuestionarios

Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación que pongan en evidencia las necesidades de capacitación. Dentro de estas tenemos:

- **Encuestas al personal**

Consiste en una serie de preguntas impresas que se hace al colaborador, para conocer las necesidades de capacitación. Las encuestas deben tener espacio que permitan al encuestado escribir sus criterios, vivencias, dificultades y posibilidades, así como las respuestas concretas acerca de las áreas de conocimientos que desea y necesita ser capacitado. Es conveniente preguntar al personal si tiene necesidades de capacitación. Esto puede establecerse mediante entrevistas o a través de encuestas que determinen con precisión diferentes tipos de necesidades.

- **Solicitud de supervisores, jefes y gerentes**

Es una de las formas muy aceptadas, por cuanto el jefe o supervisor, conocen en forma muy específica cuando el personal necesita capacitación, por los continuos aciertos y errores que cometen los colaboradores en el cumplimiento de sus responsabilidades, conocedores de esa realidad, los propios gerentes y supervisores se hacen propensos a solicitar capacitación para su personal.

- **Entrevistas con supervisores, jefes y gerentes**

Tener contactos directos con supervisores y gerentes, con respecto a posibles problemas solucionables mediante la capacitación, es una buena medida, ya que ellos son conocedores del desarrollo y aplicación de los conocimientos, destrezas y habilidades de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Los jefes inmediatos por lo general saben quién o no necesitan ser capacitados.

d) Análisis de cargos

Mediante esta técnica nos permite tener el conocimiento y la definición de lo que se quiere en cuanto a aptitudes, conocimientos y capacidad, hace que se puedan preparar programas adecuados de capacitación para desarrollar la capacidad y proveer conocimientos específicos según las tareas, además de formular planes de capacitación concretos y económicos y de adaptar métodos didácticos.

Revisar la descripción de funciones para cada cargo y señalar las habilidades críticas que requiere la persona que ocupa el puesto.

Si algún colaborador no tiene los conocimientos necesarios para su posición, éstos deben incluirse en el programa de capacitación y la persona que carezca de ellos debe asistir a los módulos correspondientes del curso.

Utilizar el plan de trabajo para asegurarse que los objetivos de la organización serán tratados en la capacitación.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación (indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes (indicadores a posteriori).

e) Indicadores a priori

Son los eventos que, si ocurrieran, proporcionarían necesidades futuras de capacitación fácilmente previsibles. Los indicadores a priori son:

- Crecimiento y desarrollo de la organización.

- Cambios del número de colaboradores.
- Cambio de métodos y procesos de trabajo.
- Sustituciones o movimiento de personal.
- Faltas, licencias y vacaciones del personal.
- Expansión de los servicios.
- Modernización de maquinarias y equipos.
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.

f) Indicadores a posteriori:

Son los problemas provocados por las necesidades de capacitación no atendidas. Estos problemas por lo general, están relacionados con la producción del servicio o con el personal y sirven como diagnóstico de capacitación.

Problemas de producción:

- Calidad inadecuada de los servicios.
- Baja productividad.
- Averías frecuentes en equipos e instalaciones.
- Comunicaciones defectuosas.
- Prolongado tiempo de aprendizaje e integración en el campo.
- Gastos excesivos en el mantenimiento de equipos.
- Exceso de errores y desperdicios.
- Elevado número de accidentes.

Problemas de personal:

- Relaciones deficientes entre el personal.
- Número excesivo de quejas.
- Poco o ningún interés por el trabajo.
- Falta de cooperación.
- Faltas y sustituciones en demasía.
- Errores en la ejecución de órdenes.
- Dificultades en la obtención de buenos elementos.

2.4.6 Programación y Desarrollo de la Capacitación

Una vez hecho el diagnóstico de capacitación, sigue la elección y prescripción de los medios de capacitación para sanar las necesidades percibidas. Una vez que se ha efectuado la determinación de las necesidades se procede a su programación.

La programación de la capacitación esta sistematizada y fundamentada sobre los siguientes aspectos, que deben ser analizados durante la determinación:

1. ¿Cuál es la necesidad?.
2. ¿Dónde fue señalada por primera vez?.
3. ¿Ocurre en otra área o en otro sector?.
4. ¿Cuál es su causa?.
5. ¿Es parte de una necesidad mayor?.
6. ¿Cómo resolverla, por separado o combinada con otras?.
7. ¿Se necesita alguna indicación inicial antes de resolverla?.
8. ¿La necesidad es inmediata?.
9. ¿Cuál es su prioridad con respecto a las demás?.
10. ¿La necesidad es permanente o temporal?.
11. ¿Cuántas personas y cuántos servicios alcanzarán?.
12. ¿Cuál es el tiempo disponible para la capacitación?.
13. ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?.
14. ¿Quién va a ejecutar la capacitación?.

Para que la programación de la capacitación pueda diseñarse, la determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones:

- a. ¿Qué debe enseñarse?.
- b. ¿Quién debe aprender?.
- c. ¿Cuándo debe enseñarse?.
- d. ¿Dónde debe enseñarse?.
- e. ¿Cómo debe enseñarse?.
- f. ¿Quién debe enseñar?.

2.4.7 Planeación de la Capacitación

Consiste en determinar el plan de desarrollo del personal, teniendo en cuenta las políticas, estrategias, metodología, inversión y los demás aspectos que se consideran para realizar un plan de desarrollo del recurso humano; a su vez la programación implica el detalle de las características en lo referente al diseño instruccional objetivos - contenidos - métodos - materiales - evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad. Específicamente en esta etapa se debe:

Definir la filosofía, objetivos, políticas, estrategias y demás acciones del sistema de capacitación.

- a. Determinar el diagnóstico de necesidades priorizadas de capacitación y desarrollo del personal.
- b. Definir quienes deben ser desarrollados.
- c. Precisar qué necesitan aprender los colaboradores (conocimientos, habilidades o destrezas).

- d. Definir a quién seleccionar como instructor en TIC.
- e. Elaborar el presupuesto de inversión.
- f. Establecer las normas metodológicas.
- g. Definir el tipo de capacitación, tiempo a emplear, empleo de medios, materiales, instructores, etc.

2.4.8 Organización de la Capacitación

Está referido a la materialización del planeamiento, estableciendo la programación de las acciones de cómo se desarrollará el plan de capacitación y desarrollo, entre estas acciones se deben considerar las siguientes:

- a. Fijación de la fecha y hora del evento.
- b. Determinación del auditorio adecuado donde se desarrollará el evento.
- c. Contratación de los instructores.
- d. Selección de participantes.
- e. Designación de los coordinadores.
- f. Preparación de los medios y materiales.
- g. Elaboración y manejo de la base de datos.

2.4.9 Ejecución de la Capacitación

Es la etapa de la puesta en marcha del plan de capacitación y desarrollo, específicamente se coordina y prepara el programa para el desarrollo del evento, utilizando las TIC para difundir la realización del evento.

La ejecución de las actividades de capacitación pueden darse de distintas modalidades, dependiendo de la programación establecida: tele-conferencia, seminario, películas- videos, cursos, etc.

En esta fase debe estar considerada los diversos medios de capacitación y decisiones de todos los aspectos del proceso, como

motivar al personal hacia el aprendizaje, distribuir la enseñanza en el tiempo, asegurar el impacto, que se aplique lo aprendido, etc.

Ello dependerá del contenido, de la enseñanza y características del educando. Hay que reiterar la importancia de los principios del aprendizaje como: la motivación, reforzamiento, repetición, participación activa y retroalimentación.

Observar la transparencia del aprendizaje esto es, aplicar al trabajo lo aprendido, para que la capacitación sea útil, lo opuesto es el fracaso, de allí que se debe capacitar en tareas similares al trabajo mismo.

Además debemos tener en cuenta, que el programa de capacitación debe ser planificado y con la interacción del método, calidad de instructores en TIC y características de los colaboradores a instruir, por ello, se debe hacer lo siguiente:

- a. Análisis del Método: características del individuo, aptitudes.
- b. Calidad de Instructores: es un aspecto fundamental en el éxito del programa de capacitación.
- c. Observar los principios del aprendizaje:
 - Motivación.
 - Reforzamiento a tiempo.
 - Evitar la tensión.
 - Buscar la participación.
 - Facilitar la retroalimentación.

Para que la capacitación se ejecute en forma armónica, y sobre todo que cumpla sus objetivos dependerá principalmente de los siguientes factores:

- a. Adecuación del programa de entrenamiento a las necesidades de la organización.

La decisión de establecer determinados programas de entrenamiento debe depender de la necesidad de preparar determinados empleados o mejorar el nivel de los empleados disponibles. El entrenamiento debe ser la solución de los problemas que dieron origen a las necesidades diagnosticadas o percibidas.

b. La calidad del material del entrenamiento presentado.

El material de enseñanza debe ser planeado de manera cuidadosa, con el fin de facilitar la ejecución del entrenamiento. El material de enseñanza busca concretar la instrucción, objetivándola debidamente, facilitar la comprensión del aprendiz por la utilización de recursos audiovisuales, aumentar el rendimiento del entrenamiento y racionalizar la tarea del instructor.

c. La cooperación de los jefes y dirigentes de la empresa.

El entrenamiento debe hacerse con todo el personal de la empresa, en todos los niveles y funciones. Su mantenimiento implica una cantidad considerable de esfuerzo y de entusiasmo por parte de todos los participantes en la tarea, además de implicar un costo que debe ser considerado como una inversión.

Es necesario contar con un espíritu de cooperación del personal y con el apoyo de los dirigentes, ya que todos los jefes y supervisores deben participar de manera efectiva en la ejecución del programa. Sabemos que un director ejerce mucha influencia decisiva sobre la vida de un supervisor y, del mismo modo, éste sobre cada uno de los empleados.

El mejor entrenamiento que un superior puede tener, es contar con una dirección adecuada y abierta; y el mejor entrenamiento que un empleado puede tener, es contar con una supervisión eficiente.

d. La calidad y preparación de los instructores en TIC.

El éxito de la ejecución dependerá del interés, del esfuerzo y del entrenamiento de los instructores. Es muy importante el criterio de selección de los instructores. Éstos deberán reunir ciertas cualidades personales: facilidad para las relaciones humanas, motivación por la función, raciocinio, capacidades didácticas, exposición fácil, además del conocimiento de la especialidad.

Los instructores podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Deben conocer a la perfección las responsabilidades de la función y estar dispuestos a asumirla. La tarea no es fácil e implica algunos sacrificios personales. Como el instructor estará constantemente en contacto con los aprendices, de él depende la formación de los mismos.

Es muy importante que este instructor llene un cierto número de requisitos. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales requisitos, tanto mejor desempeñará su función.

e. La calidad de los aprendices.

Aparentemente, la calidad de los aprendices influye de manera sustancial en los resultados del programa de entrenamiento. Tanto que los mejores resultados se obtienen con una selección adecuada de los aprendices, en función de la forma y del contenido del programa de los objetivos del entrenamiento para que se llegue a disponer del personal más adecuado para cada trabajo.

2.4.10 Evaluación de la Capacitación

La evaluación es un proceso continuo que comienza con el desarrollo de los objetivos de capacitación. Lo ideal es evaluar los programas de capacitación desde el principio, durante, al final y una vez más después de que los participantes regresen a sus trabajos.

En esta fase permite conocer en qué medida se ha logrado cumplir, los objetivos establecidos para satisfacer las necesidades determinadas en el planeamiento.

Al principio, es útil hacer un examen inicial (prueba de entrada) para determinar el nivel de habilidad de cada participante y para recibir información de lo que esperan aprender. Estos datos pueden utilizarse para evaluar si se ha conseguido mejorar el conocimiento y las habilidades y si se ha satisfecho las necesidades de los participantes. Se puede evaluar tanto el programa como a los participantes, con el único fin de conocer los logros, como las deficiencias, con el fin de considerarlos y/o corregirlos.

Para la evaluación del programa se recomienda medir: la reacción o impacto que generó, el aprendizaje para saber en cuanto se incrementaron los conocimientos, habilidades y destrezas de los participantes, las actitudes para conocer en cuanto ha modificado su conducta o comportamiento y finalmente los resultados finales para saber si la organización ha mejorado sus resultados, como por ejemplo incremento de ventas, índice de productividad, ausentismos, entre otros.

En cuanto a la evaluación de los participantes, se hace necesario aplicar tanto una prueba de entrada como de salida, independientemente de las evaluaciones parciales que pudieran aplicarse durante el desarrollo del evento de capacitación

Uno de los problemas relacionados con cualquier programa de capacitación se refiere a la evaluación de su eficiencia

Esta evaluación debe considerar dos aspectos principales:

- a) Determinar hasta qué punto la capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados y en su performance en términos de productividad.

- b) Demostrar si los resultados de la capacitación, presentan relación con la obtención de las metas de la empresa.

- **Proceso de cambio:**

El proceso de capacitación y desarrollo se constituye un proceso de cambio. Los colaboradores mediocres se transforman en colaboradores capaces y probablemente los colaboradores actuales se desarrollen para cumplir nuevas responsabilidades.

A fin de verificar el éxito de un programa, los gerentes de personal deben insistir en la evaluación sistemática de la actividad que desarrollan el personal involucrado en el programa de capacitación.

- En primer lugar es necesario establecer normas de evaluación antes de que se inicie el proceso de capacitación.
- Es necesario también suministrar a los participantes un examen anterior a la capacitación y la comparación entre ambos resultados permitirá verificar los alcances del programa. Si la mejora es significativa habrán logrado sus objetivos totalmente, si se cumplen todas las normas de evaluación y si existe la transferencia al puesto del trabajo.

Los criterios que se emplean para evaluar la efectividad de la capacitación se basan en los resultados que se refieren a:

- Las reacciones de los capacitados al contenido del programa y al proceso general.
- Los acontecimientos que se hayan adquirido mediante el proceso de capacitación.
- Los cambios en el comportamiento que se deriven del curso de capacitación.

- Los resultados o mejoras mensurables para cada miembro de la organización como menor tasa de rotación, de accidentes o ausentismo.
- Además será necesario determinar si las técnicas de capacitación empleadas son más efectivas que otras que podrían considerarse. La capacitación también podrá compararse con otros enfoques para desarrollar los recursos humanos, tales como el mejoramiento de las técnicas de selección o estudio de las operaciones de producción.

- **Evaluación a nivel de la organización**

La capacitación es uno de los medios de aumentar la eficacia y debe proporcionar resultados como:

- a. Aumento de la eficacia organizacional.
- b. Mejoramiento de la imagen de la empresa.
- c. Mejoramiento del clima organizacional.
- d. Mejores relaciones entre empresa y empleado
- e. Facilidad en los cambios y en la innovación.
- f. Aumento de la eficiencia.

- **Evaluación a nivel de los recursos humanos**

El entrenamiento debe proporcionar resultados como:

- a. Reducción de la rotación del personal.
- b. Reducción del ausentismo.
- c. Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- d. Aumento de las habilidades de las personas.
- e. Elevación del conocimiento de las personas.
- f. Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

- **Evaluación a nivel de las tareas y operaciones**

A este nivel el entrenamiento puede proporcionar resultados como:

- a. Aumento de la productividad.
- b. Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- c. Reducción del ciclo de la producción de servicios.
- d. Reducción del tiempo de entrenamiento
- e. Reducción del índice de errores.
- f. Reducción del índice de mantenimiento de equipos.

2.4.11 Seguimiento de la Capacitación

Finalmente se hace necesario efectuar el seguimiento, tanto del programa como a los participantes, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación y obtener información para efecto de posibles reajustes.

Aunque no es fácil medir con precisión los resultados de la capacitación, la evaluación puede conllevar dos dimensiones, desde el punto de vista de la organización, en cuánto mejoró sus niveles de productividad y rendimiento económico, y desde el punto de vista del trabajador en cuánto posibilitó su eficiencia y sus perspectivas de desarrollo personal. Específicamente consiste en verificar el cumplimiento de objetivos, comparando el desempeño antes y después de la capacitación, contrastando el rendimiento y productividad de grupos capacitados versus grupos no capacitados; tasas de errores antes y después de la capacitación, ausentismos, etc.

2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **Acceso a la Educación:** Es uno de los principios fundamentales que dan sustento y orientación a las modalidades educativas abierta y a distancia. La aparición de la educación en formas no convencionales se da con la intención de que todas las personas puedan acceder a los servicios educativos.
- b) **Acceso remoto:** Posibilidad que brindan los sistemas de telecomunicaciones para recurrir a servicios o apoyos académicos que se ofrecen fuera de las instituciones educativas, desde lugares lejanos a donde residen los estudiantes, o en tiempos distintos a los de los programas escolares.
- c) **Ambiente Educativo Virtual:** La recreación de ambientes de aprendizajes a través de las nuevas tecnologías. Entorno conformado y sostenido por las nuevas tecnologías de la informática y las telecomunicaciones. Con él se pretende fortalecer procesos de aprendizaje individuales y colectivos, facilitando la comunicación, el intercambio y el diálogo en la construcción del proceso educativo. Es además una herramienta básica para ampliar la cobertura y atender el proceso de aprendizaje en todo tiempo y lugar.
- d) **Aprendizaje:** Proceso mediante el cual el sujeto adquiere destrezas, habilidades prácticas, incorpora contenidos informativos, adopta nuevas estrategias de conocimiento y acción. En educación abierta y a distancia, se le reconoce como el motivo y fin de toda acción educativa.
- e) **Aprendizaje Colaborativo:** Se da en contacto con los demás compañeros de curso y con el apoyo de asesores de diversas instituciones. Se basa en los conceptos de aprendizaje social y en la necesidad de que las vinculaciones e intercambios no sólo sean en lo individual, sino también en lo disciplinar e institucional. En época de globalización, es una de las tendencias de trabajo en la educación abierta o a distancia.

- f) **Aprendizaje Independiente:** Es de iniciativa propia y responde a necesidades personales y no precisamente a los institucionales.
- g) **Aula Virtual:** Espacio en el que, mediante la teleinformática, estudiantes y asesores ubicados físicamente en lugares diversos participan en el proceso de aprendizaje. Todos coinciden en el momento de trabajo y comparten e intercambian experiencias como se ha hecho de modo tradicional en las aulas presenciales, pero con mayores opciones para interactuar; pueden utilizarse la pizarra electrónica, los foros, el «chat» o el correo electrónico. Las participaciones de todos son recibidas o conservadas de manera efectiva.
- h) **Biblioteca Digital:** Concepto utilizado para referirse a los acervos bibliográficos almacenados en sistemas electrónicos cuya información se puede acceder a través de las redes de cómputo.
- i) **Biblioteca en Línea:** Es aquella que tiene su acervo a disposición de los lectores por la vía del internet. Se puede acceder a ella desde lugares lejanos para consultar sus catálogos y textos, y aun para obtener fichas bibliográficas y copias de documentos.
- j) **Centro de Competencias:** Evaluación, verificación y acreditación de los desempeños reales que en cierto campo técnico o profesional es capaz de demostrar una persona. Esta evaluación se efectúa con base en criterios o normas técnicas especificadas por organismos gubernamentales en consenso con empresas y sindicatos de trabajadores para garantizar lo apto y competente que se es para una ocupación específica. Generalmente se expide un documento con el que se respaldan institucionalmente las competencias demostradas.
- k) **Competencia Laboral:** Capacidad que es posible demostrar para desenvolverse dentro de un campo de trabajo específico mediante actividades y tareas singulares, propias de un área de especialización o de ocupación. Es más apropiado referirla a niveles técnicos de desempeño.

- I) Competencia Profesional:** Desempeño social complejo que muestra bases teóricas y metodológicas para tareas especializadas de un campo disciplinar o de una profesión determinada. Implica, además de conocimientos, actitudes, habilidades, valores y destrezas, lo apto y eficiente que se es en ese tipo de ocupación.
- II) Conferencia por Computadora:** Se apoya en un sistema multimedia que reúne todas las modalidades de teleconferencia; permite interactuar por audio, texto y video gracias a una pequeña cámara especial colocada sobre la computadora o a un lado de ésta. Un ejemplo es el uso de Netmeeting, aplicación que ofrece la posibilidad de comunicarse mediante video, audio y texto al mismo tiempo, además de que permite utilizar y compartir casi cualquier tipo de archivos. Por sus características, estas conferencias son ideales para asesorías personales o con grupos pequeños.
- m) Criterios de Autoevaluación:** Características o normas fijadas institucionalmente para el logro de objetivos y sugeridas al estudiante para que éste revise y verifique su avance, evalúe sus productos antes de la presentación oficial para su evaluación.
- n) Criterios de Evaluación:** Requisitos o normas marcadas de manera oficial desde el inicio de una actividad o curso, que contribuyen a formar con objetividad un juicio de valor sobre el aprovechamiento del estudiante y los productos que muestre.
- ñ) IRC:** Programa interactivo de intercambio de mensajes entre individuos a través de computadoras conectadas a internet, que da la oportunidad de que los usuarios charlen en tiempo real. El «chat» se utiliza en el ámbito educativo para discutir temas de manera rápida y poco profunda; para facilitar el trabajo en equipo entre estudiantes distantes; para intercambiar información o comentarios y para resolver dudas que requieran una respuesta concreta e inmediata.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El Tipo de Investigación es Básica, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sobre las TIC y la capacitación de los trabajadores, y caracterizar alguna situación nueva, cambiante o poco aprendida (Sánchez, 2010).

Según Mejía (2008), la investigación básica es mas importante que la investigación aplicada, porque científicamente, es teoría y practica a la vez.

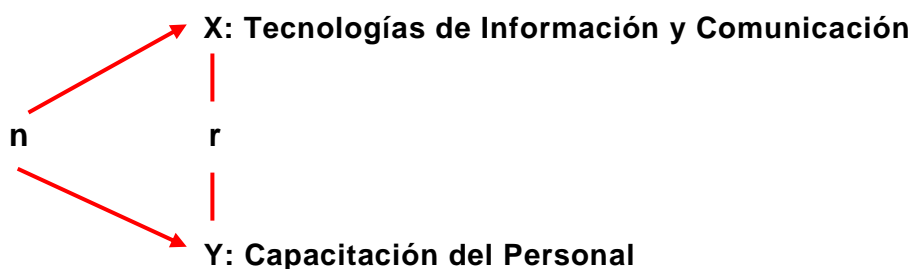
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El Diseño de investigación es No Experimental (Hernández, 2010) de Corte Transversal y muestra un contraste de hipótesis descriptivo correlacional de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- a. **Diseño No Experimental**, porque no se manipula el factor causal para la determinación posterior de sus efectos. Sólo se describen y se analizan su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables.

El esquema de la interrelación tiene por propósito medir el grado de correlación entre dos variables: “Relación entre la Educación Ciudadana y el Mejoramiento de la Democracia Representativa”.

El esquema correlacional utilizado es el siguiente:



Donde: n = Muestras tomadas para Observaciones.
 Y = Variable Dependiente: Tecnología de Información y Comunicación.
 X = Variable Independiente: Capacitación del Personal
 r = Correlación.

- b. **Diseño Transversal**, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel ó estado de las variables mediante la recolección de datos en un punto en el tiempo.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Variable Independiente: Tecnologías de Información y Comunicación

3.3.1.1 Definición conceptual

La Tecnología de Información y de comunicación se define para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

3.3.1.2 Definición operativa

La Tecnología de Información y de comunicación se define operativamente según aspectos técnicos, de gestión y en aspectos sociales, éticos y legales.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Tecnologías de Información y Comunicación	X1: Aspectos Técnicos	- Conceptos: 01,02,03,05 - Solución Tecnológica: 13,17,26,30 - Sistema operativo: 04, 06, 20, 21, 28 - Actualiza conocimientos: 07,10,11,22 - Genera documentos: 08, 09,16,29,31 - Informes: 12,14,15,18,23,32 - Capacitan Coordinadores: 19,24,25,27
	X2: Gestión	- Empleo Tecnología: 33,39,40,42 - Software: 34,41,44 - Material administrativo: 35,38,45 - Empleo de Sistemas: 36,37,43
	X3: Aspectos Social, Éticos y Legal	- Éticos: 46,53 Legal: 48,49,52,55 Social: 47,50,51,54,56
VARIABLE DEPENDIENTE Capacitación del Personal	Eficiencia	- Motivación: 57,60,66 - Conocimiento: 58,59,61,65,68,70
	Eficacia	- Practica continua: 62,63,64 - Productividad: 67,69

3.3.2 Variable dependiente: Capacitación del personal

3.3.2.1 Definición conceptual

La capacitación del personal se define como la actividad que, junto con las políticas de selección, promoción, remuneraciones, evaluación e incentivos para el desarrollo de los miembros de una organización, esta concebida para detectar los cambios, identificar las

necesidades que surgen de éstos y definir una estrategia para enfrentarlos de acuerdo con los objetivos institucionales.

3.3.2.2 Definición operativa

La capacitación del personal se define operativamente por los resultados de la eficacia y de la eficiencia de la organización.

3.4 ESTRATEGIA DE PRUEBA DE HIPÓTESIS

Se aplicaron estadísticas descriptivas como Media Aritmética y Gráficas de Barras para describir y explicar los hallazgos en relación a edad, género, educación y participación ciudadana.

Luego, para el contraste de hipótesis, se aplicó la Correlación de Pearson y, mediante el Criterio del Valor p demostrar con el grado de significación del 5%, la aceptación (o refutación) de las hipótesis de investigación.

Para la determinación del nivel de influencia, la decisión se apoyó en los siguientes rangos de intervalos de correlación.

Tabla 2: Intervalos de Correlación para toma de decisiones.

Rango de Intervalos de Correlación	Nivel de influencia
De 0.01 a 0.20	Influencia Baja
De 0.21 a 0.40	Influencia Regular
De 0.41 a 0.60	Influencia Promedio
De 0.61 a 0.80	Alta Influencia
De 0.81 a 1.00	Muy Alta Influencia

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La tendencia del ser humano a lo largo de su historia ha sido de observar su entorno, para de alguna manera cuantificar todo aquello que le interese para establecer una adecuada toma de decisiones.

3.5.1 Población

Ruiz (2001), en este tema puntualiza los siguientes conceptos:

Denomina Población a un grupo de personas que comparten características demográficas, hábitos culturales, raza, hábitos alimentarios, etc. que en un momento dado son las variables que necesitamos para responder a las preguntas planteadas en la investigación.

En la investigación, planteamos, citando a Ruiz (2001), identificar un nuevo concepto, a la que se denomina Población Blanco, o también Unidades de Población, referido a un grupo de personas, objetos o animales poseedores de una característica cuantificable en común, como es el caso del personal de la ODPE, y que al final nos permita generalizar los resultados de la investigación.

La Población Blanco de la ODPE, se caracteriza por ser finita, y por poseer hallazgos, competencias laborales, de capacitación, mayor cantidad de electores, de tecnología, demográficos, etc., es decir, la población blanco es aquella gran población sobre la cual pueden generalizarse los resultados de la investigación. La Población Blanco en la investigación fue la ODPE de Lima, porque es la ODPE que,

1. Posee la mayor cantidad de electores a nivel nacional y por lo mismo;
2. Posee la mayor cantidad de personeros técnicos, los personeros políticos, la prensa, el jurado electoral especial, los observadores nacionales e internacionales, la defensoría del pueblo, etc.

En la ODPE de Lima, entre otras ODPE regionales, están centradas las máximas expectativas sin dejar importancia a lo que pasa en el interior del país dado que todas las ODPE gozan de las mismas condiciones de ley. De esta manera, se evidencia que a mayor cantidad de mesas de sufragio o electores, el número de trabajadores se incrementa y de igual manera a menor cantidad de mesas de sufragio el número de trabajadores se reduce; es decir es proporcional, demostrando que las labores es la misma para ambos casos).

El personal de una ODPE de la ONPE presenta la siguiente característica, y que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3: Unidad de Análisis: Población.

CARGO	Población N° Trabajadores	%
Jefe	1	0.02
Asistente Administrativo	1	0.02
Coordinadores Distritales	8	0.17
Coordinadores de Local	22	0.48
Jefe de Áreas	7	0.15
Auxiliar	3	0.07
Técnicos	4	0.09
TOTAL	46	1.00

3.5.2 Muestra

La muestra, o población elegible, definida previamente como Población Blanco a la ODPE de Lima, se determino la muestra en 30 trabajadores, que fueron encuestados de manera aleatoria.

La muestra se determinó con la siguiente fórmula, siendo la muestra final de 30 personas.

$$n_2 = \frac{46 \times (0.9604)}{45 \times (0.10)^2 + (0.9604)} = 30.33$$

Tabla 4: Determinación de la muestra

CARGO	N° Trabajadores	%	Muestra
Jefe	1	0.02	1
Asistente Administrativo	1	0.02	1
Coordinadores Distritales	8	0.17	4
Coordinadores de Local	22	0.48	16
Jefe de Áreas	7	0.15	5
Auxiliar	3	0.07	1
Técnicos	4	0.09	2
TOTAL	46	1.00	30

Fuente: Personal ODPE

3.6 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y PROCESAMIENTO

La técnica que se utilizó es el de la Encuesta, y el Instrumento el Cuestionario, validados por juicio de expertos. El Procesamiento y Lectura de los Datos se realizaron utilizando el Software SPSS Versión 20.

3.7 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La Confiabilidad del instrumento, realizada la colecta de datos, se midió mediante el Alfa de Cronbach, y alcanzó 0.810

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
.810	.808	70

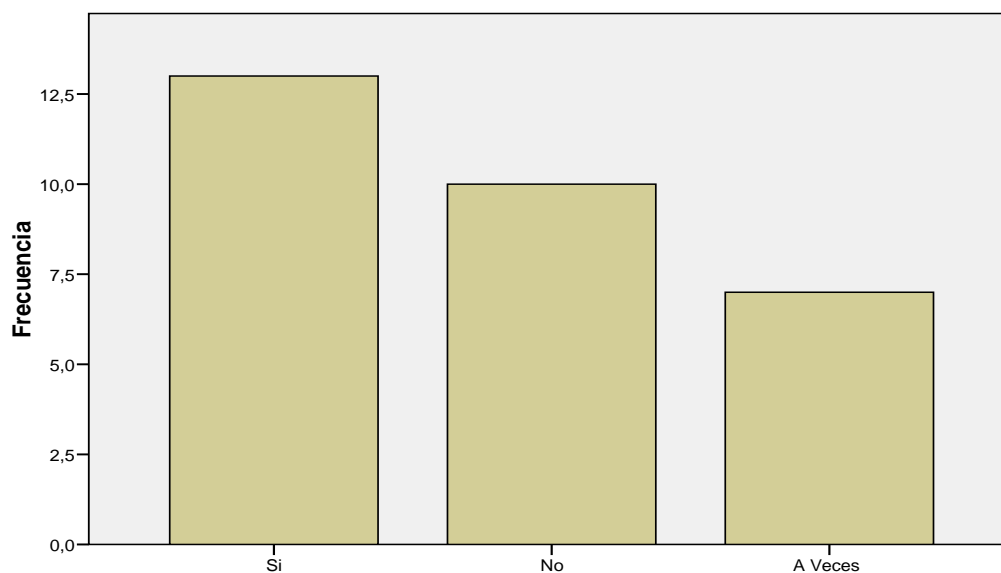
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA ONPE

DIMENSIÓN TÉCNICA

01. Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC y el uso de computadores personales.

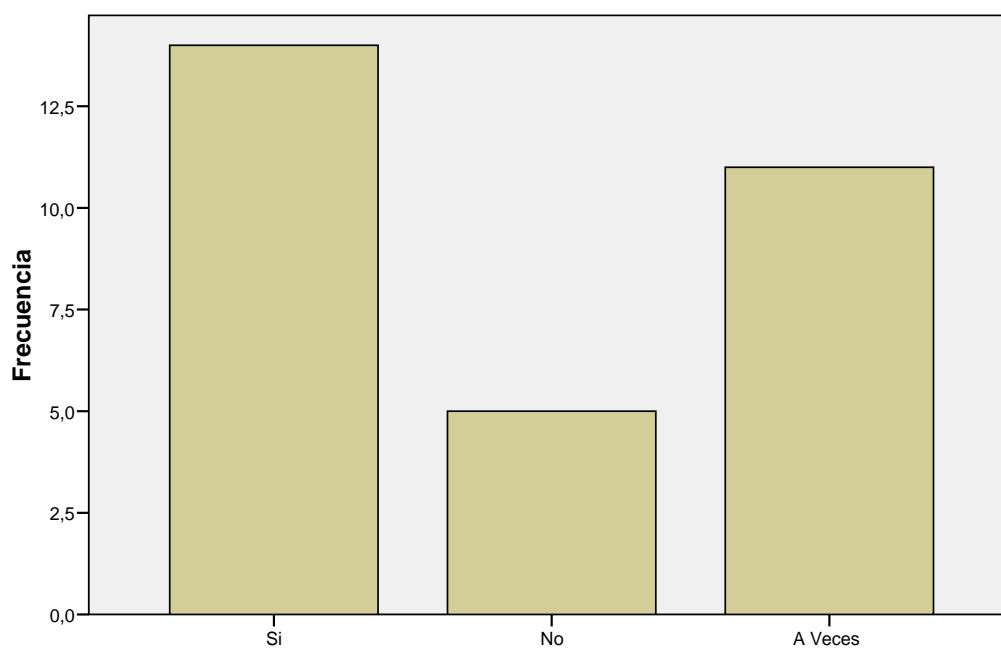
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	43.3	43.3
	No	10	33.3	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del personal de la ODPE encuestados afirman que si manejan los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC y el uso de computadores personales.

02. Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes.

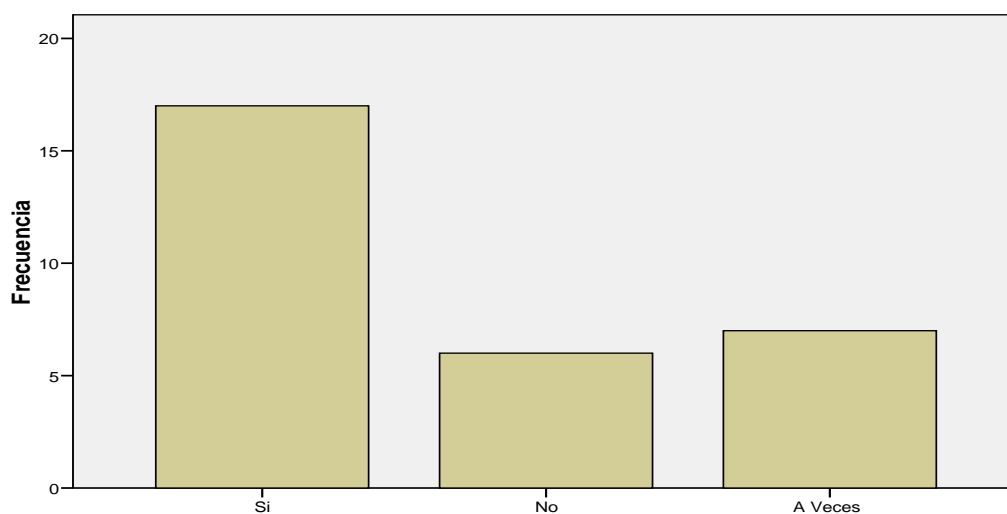
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	46.7	46.7	46.7
	No	5	16.7	16.7	63.3
	A Veces	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados afirman que si identifican conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes.

03. Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computador (Memoria RAM, Disco Duro, Procesador, etc.) impresora, cámara digital, etc. requeridos para la generación de cédulas de votación.

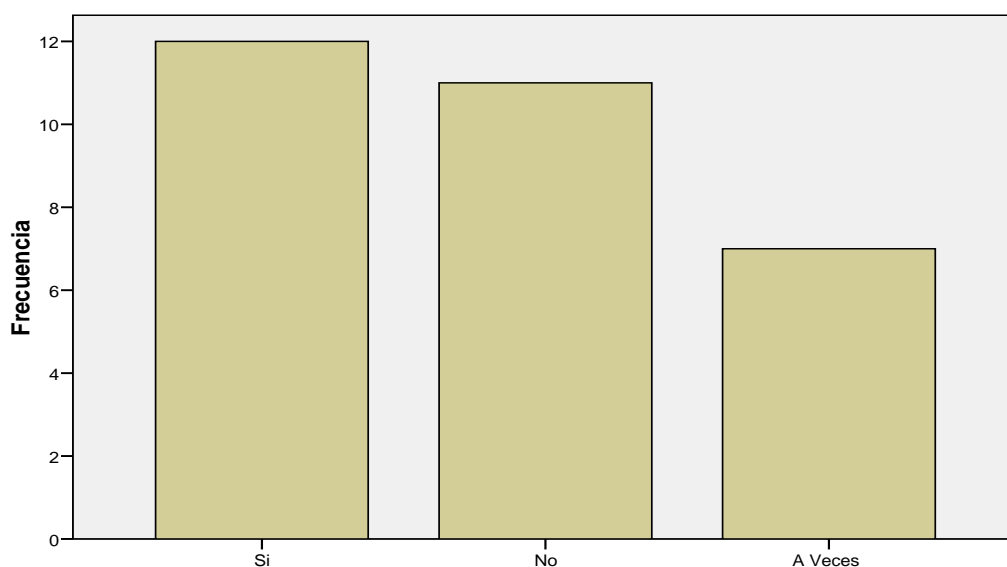
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	56.7	56.7
	No	6	20.0	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 56.7% del Personal de la ODPE encuestados afirman que si manejan la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computador (Memoria RAM, Disco Duro, Procesador, etc.) impresora, cámara digital, etc. requeridos para la generación de cédulas de votación.

04. Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones para las votaciones.

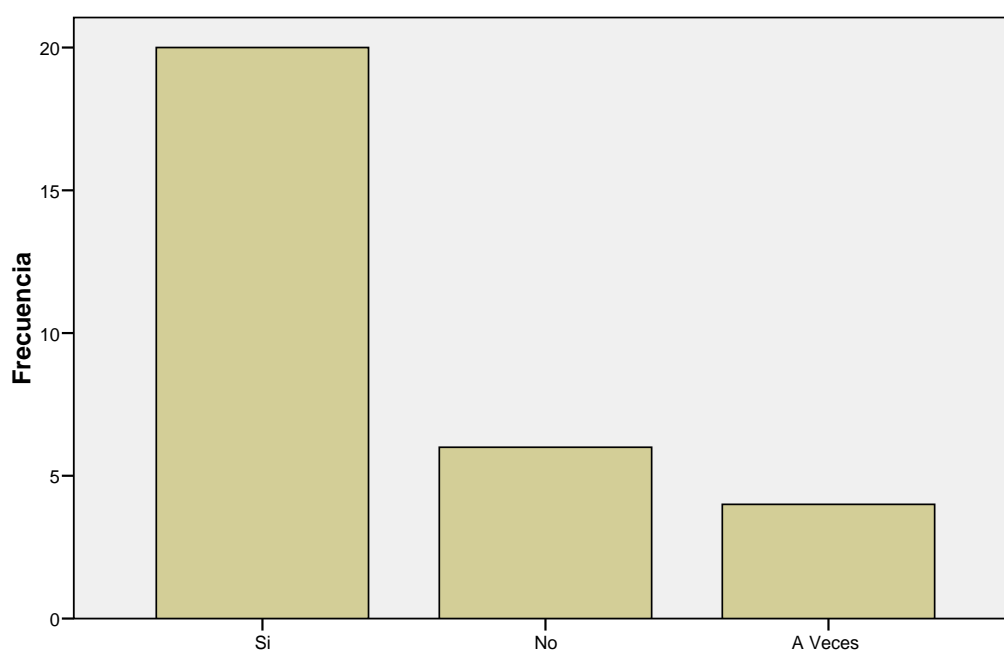
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	40.0	40.0
	No	11	36.7	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 40% del Personal de la ODPE encuestados afirman que si utilizan el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones para las votaciones.

05. Gestiona el uso de recursos en una red local de la ODPE (impresoras, carpetas y archivos, configuración).

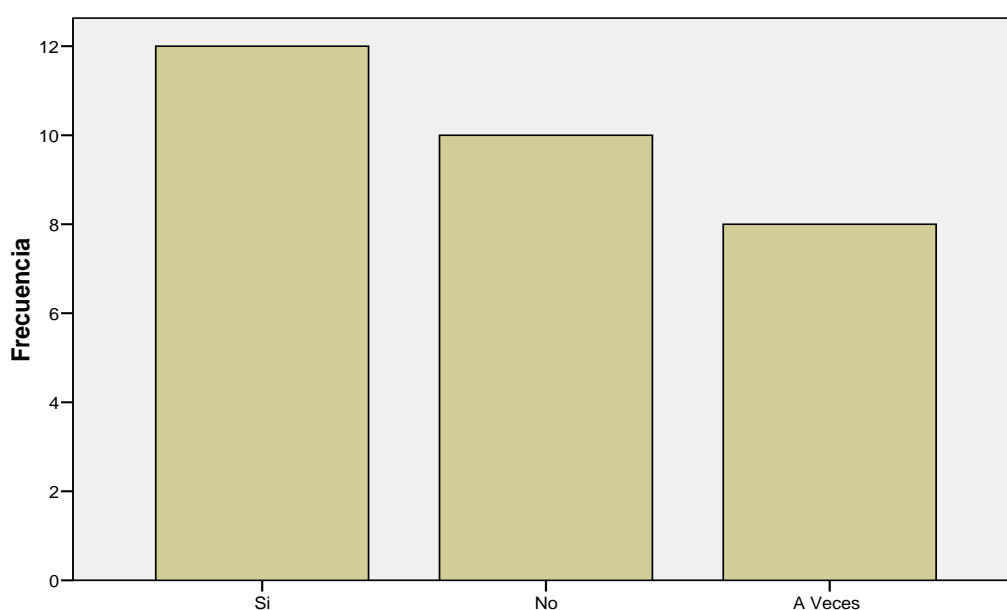
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	66.7	66.7
	No	6	20.0	86.7
	A Veces	4	13.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 66.7% del Personal de la ODPE encuestados afirman que si gestionan el uso de recursos en una red local de la ODPE (impresoras, carpetas y archivos, configuración).

06. Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas.

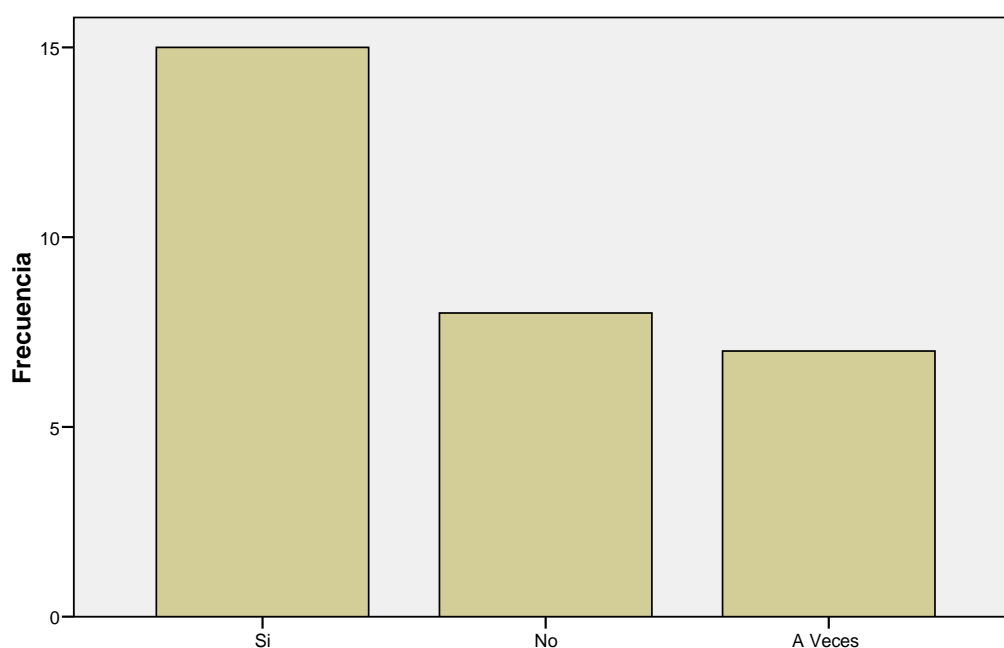
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	40.0	40.0
	No	10	33.3	73.3
	A Veces	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 40% del Personal de la ODPE encuestados si aplican medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas.

07. Actualiza permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas y sus nuevas aplicaciones en la ODPE.

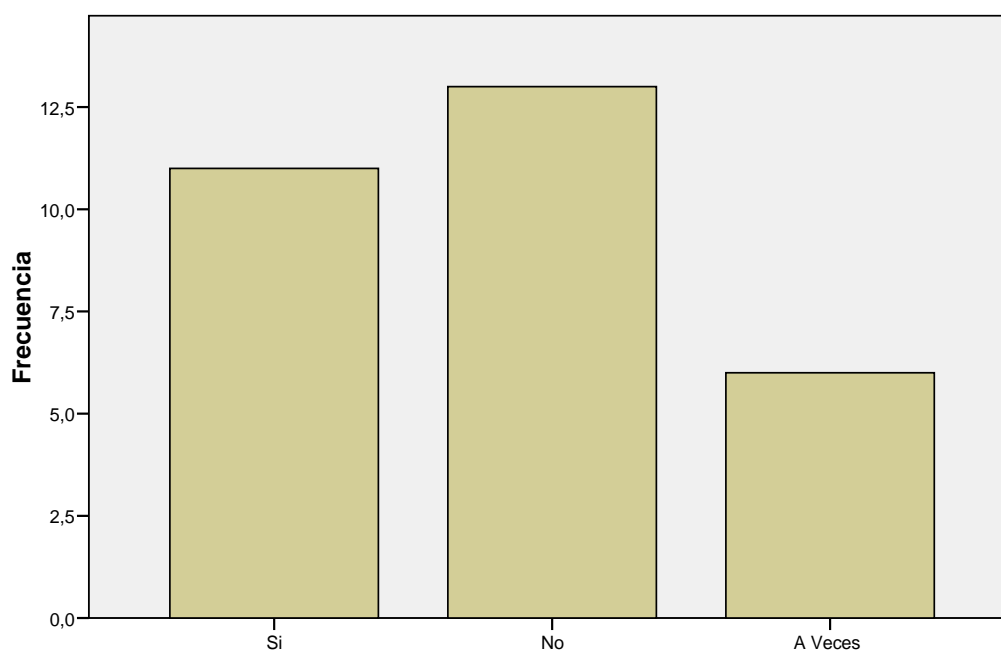
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	50.0	50.0
	No	8	26.7	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 50% del Personal de la ODPE encuestados si actualizan permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas y sus nuevas aplicaciones en la ODPE.

08. Utiliza herramientas de productividad (Procesador de Textos, Hoja de Cálculo, presentador) para generar diversos tipos de documentos de votación.

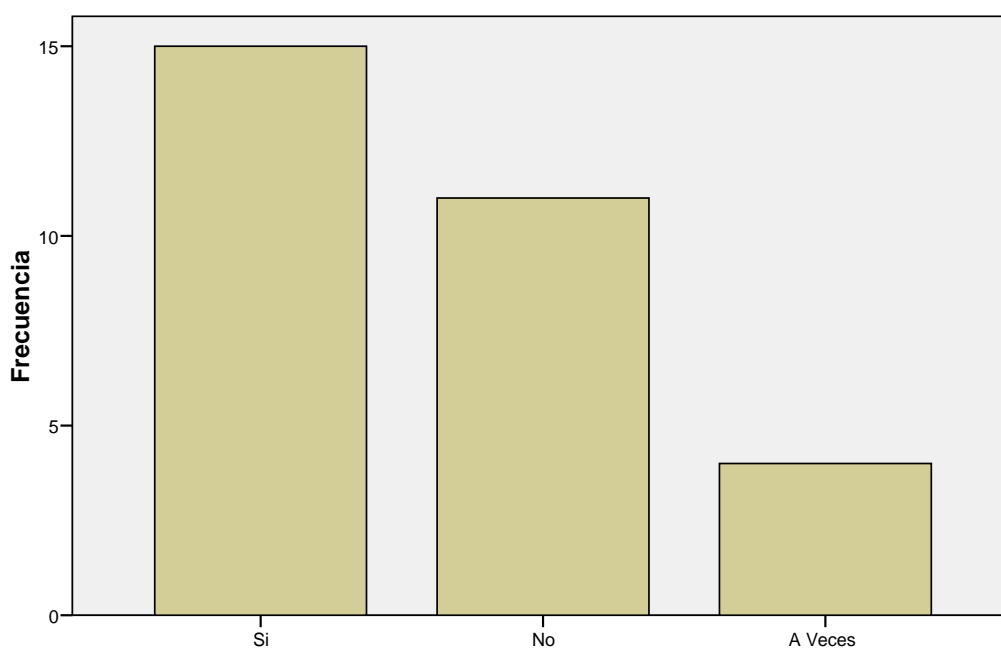
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	36.7	36.7
	No	13	43.3	80.0
	A Veces	6	20.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados no utilizan herramientas de productividad (Procesador de Textos, Hoja de Cálculo, Presentador) para generar diversos tipos de documentos de votación.

09. Utiliza el procesador de textos para la creación de documentos de votación de óptima calidad, dejándolos listos para su distribución.

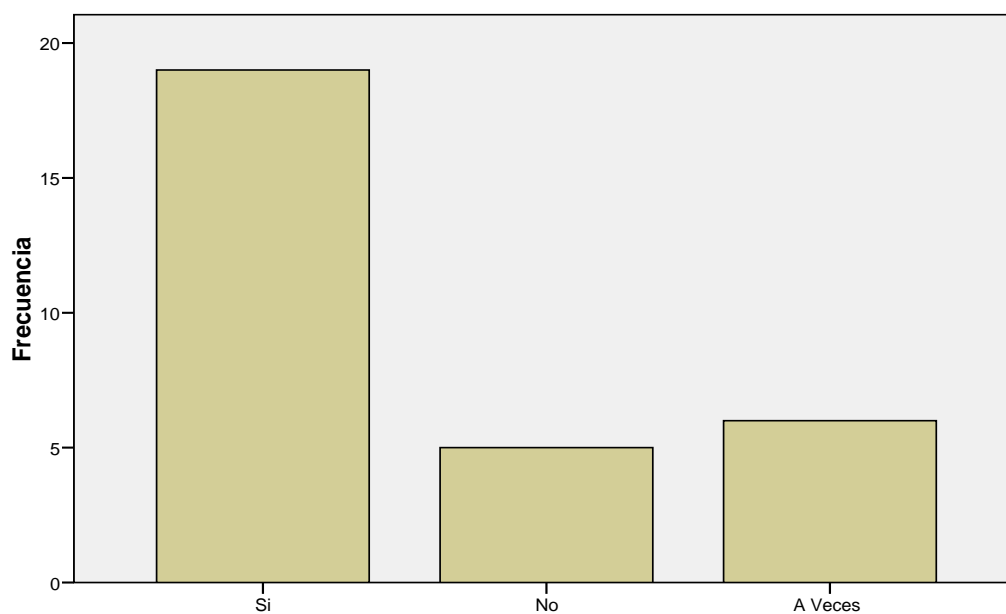
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	50.0	50.0
	No	11	36.7	86.7
	A Veces	4	13.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 50% del Personal de la ODPE encuestados si utilizan el procesador de textos para la creación de documentos de votación de óptima calidad, dejándolos listos para su distribución.

10. Utiliza correctores ortográficos y produce documentos protegidos (sólo lectura) y de trabajo (versiones).

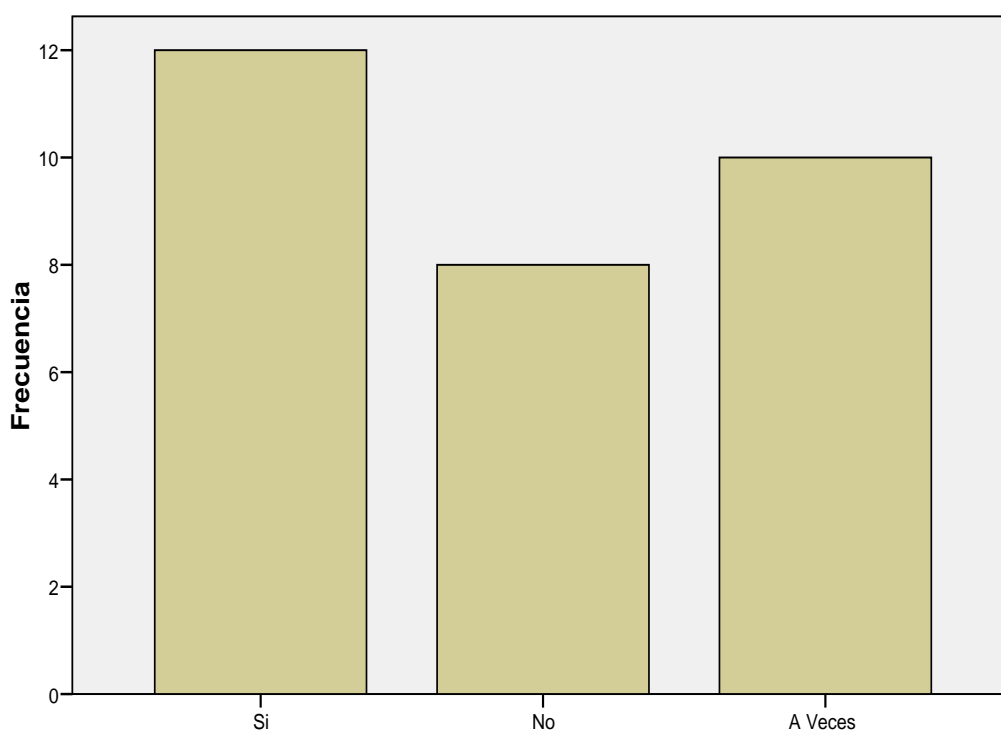
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	19	63.3	63.3
	No	5	16.7	80.0
	A Veces	6	20.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 63.3% del Personal de la ODPE encuestados si utilizan correctores ortográficos y produce documentos protegidos (sólo lectura) y de trabajo (versiones).

11. Emplea recursos del procesador de textos como tablas, cuadros e imágenes dentro de un documento cedula de votación.

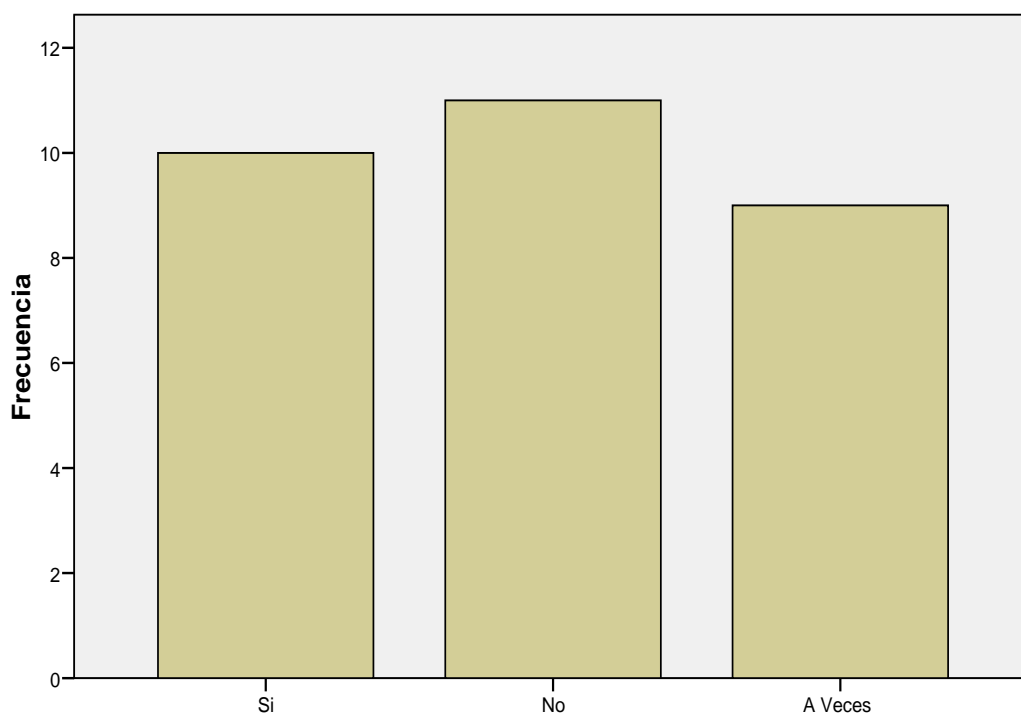
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	40.0	40.0
	No	8	26.7	66.7
	A Veces	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 40% del Personal de la ODPE encuestados opinan que si emplean recursos del procesador de textos como tablas, cuadros e imágenes dentro de un documento cedula de votación.

12. Utiliza la planilla de cálculo para procesar datos e informar resultados de las votaciones de manera numérica y gráfica.

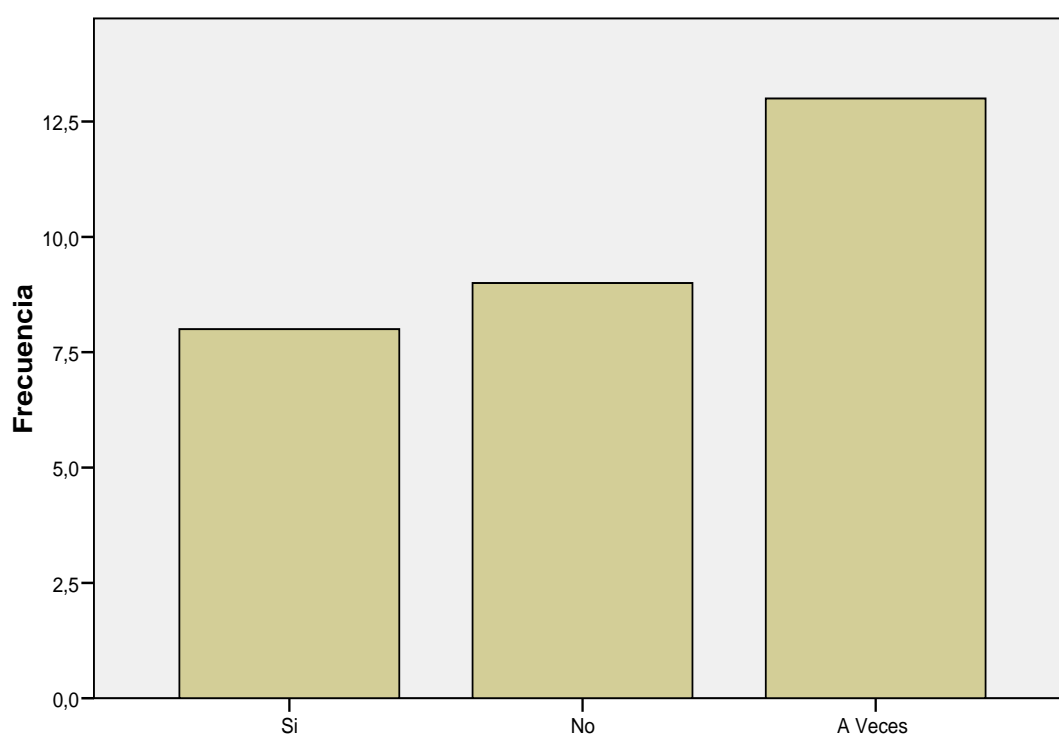
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	33.3	33.3
	No	11	36.7	70.0
	A Veces	9	30.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 36.7% del Personal de la ODPE encuestados indican que no utilizan la planilla de cálculo para procesar datos e informar resultados de las votaciones de manera numérica y gráfica.

13. Genera y aplica funciones matemáticas y lógicas utilizando fórmulas básicas.

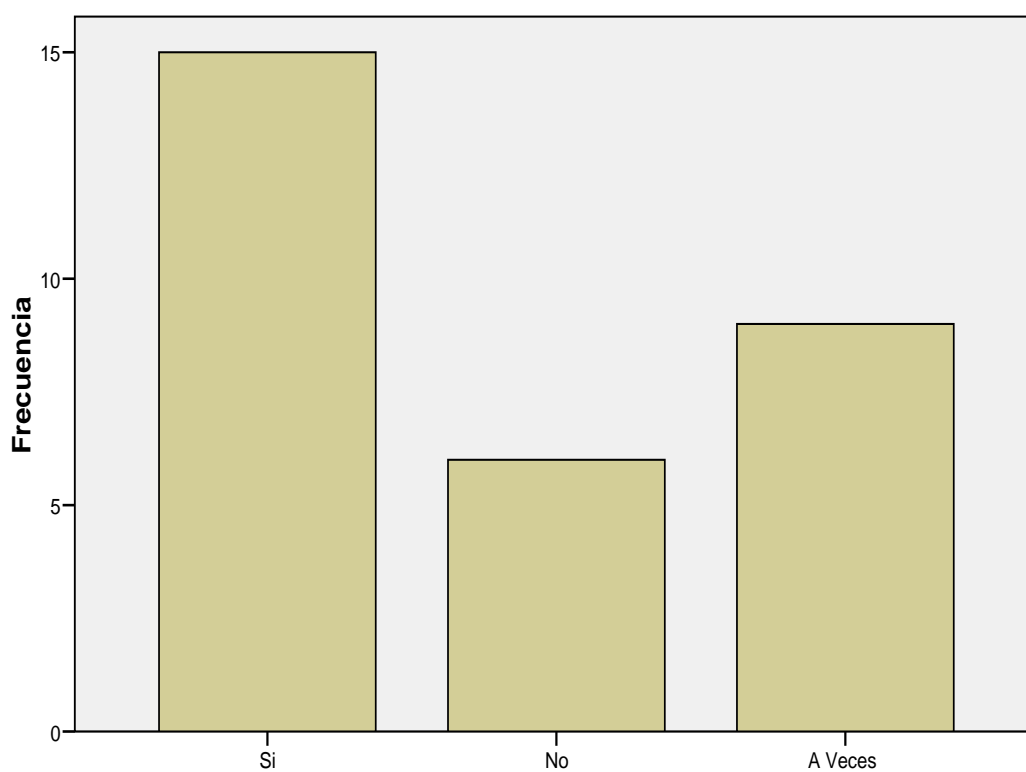
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	26.7	26.7
	No	9	30.0	56.7
	A Veces	13	43.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados opinan que a veces generan y aplican funciones matemáticas y lógicas utilizando fórmulas básicas.

14. Utiliza el software de presentación para comunicar información de manera efectiva.

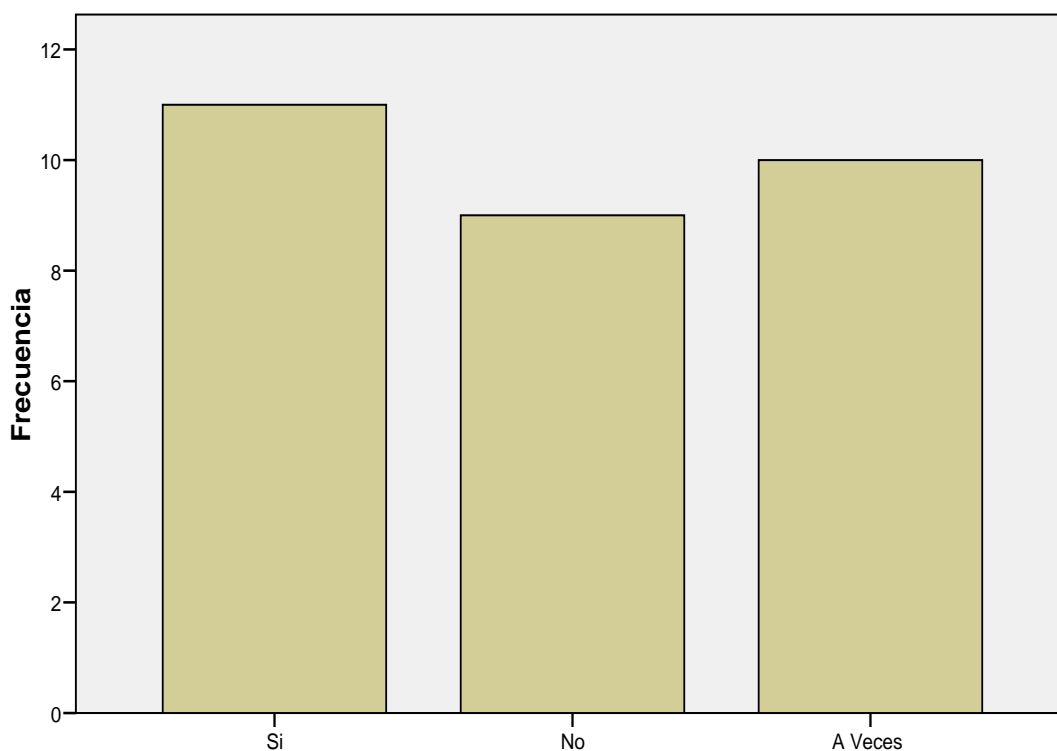
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	50.0	50.0
	No	6	20.0	70.0
	A Veces	9	30.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 50% del Personal de la ODPE manifiesta que si utiliza el software de presentación para comunicar información de manera efectiva.

15. Emplea en las presentaciones diversos recursos tecnológicos como imágenes, animaciones, hipervínculos y otros que permitan alcanzar un mayor impacto en el mensaje que se quiere comunicar.

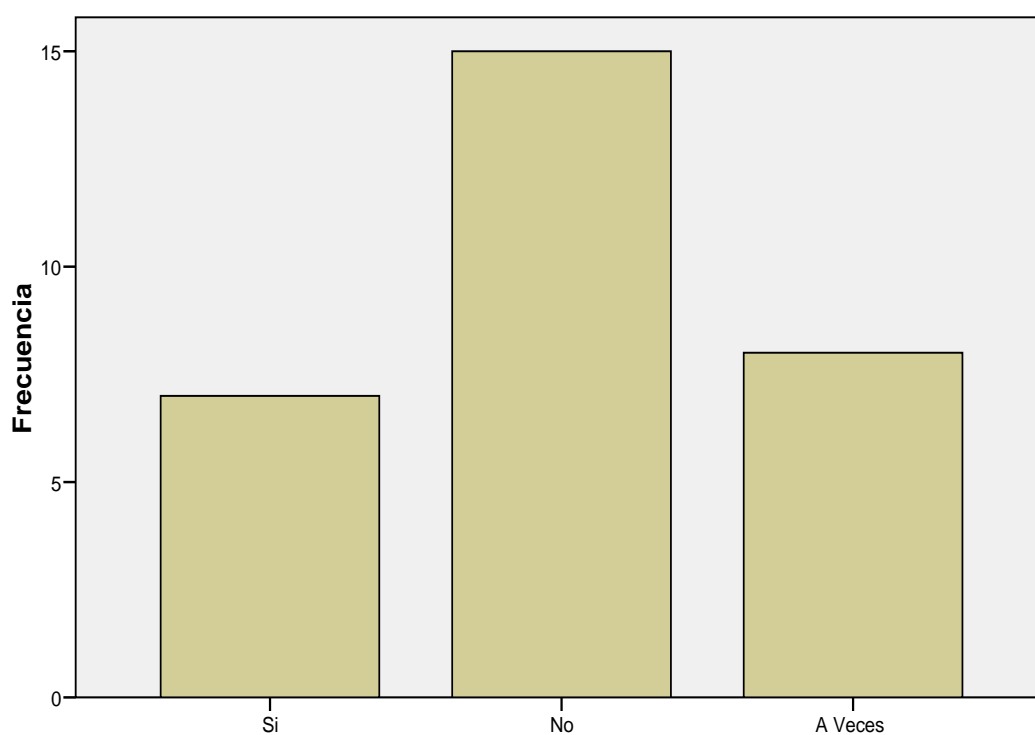
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	36.7	36.7
	No	9	30.0	66.7
	A Veces	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 36.7% del Personal de la ODPE encuestados si emplean en las presentaciones diversos recursos tecnológicos como imágenes, animaciones, hipervínculos y otros que permitan alcanzar un mayor impacto en el mensaje que se quiere comunicar.

16. Integra en documentos ODPE de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.).

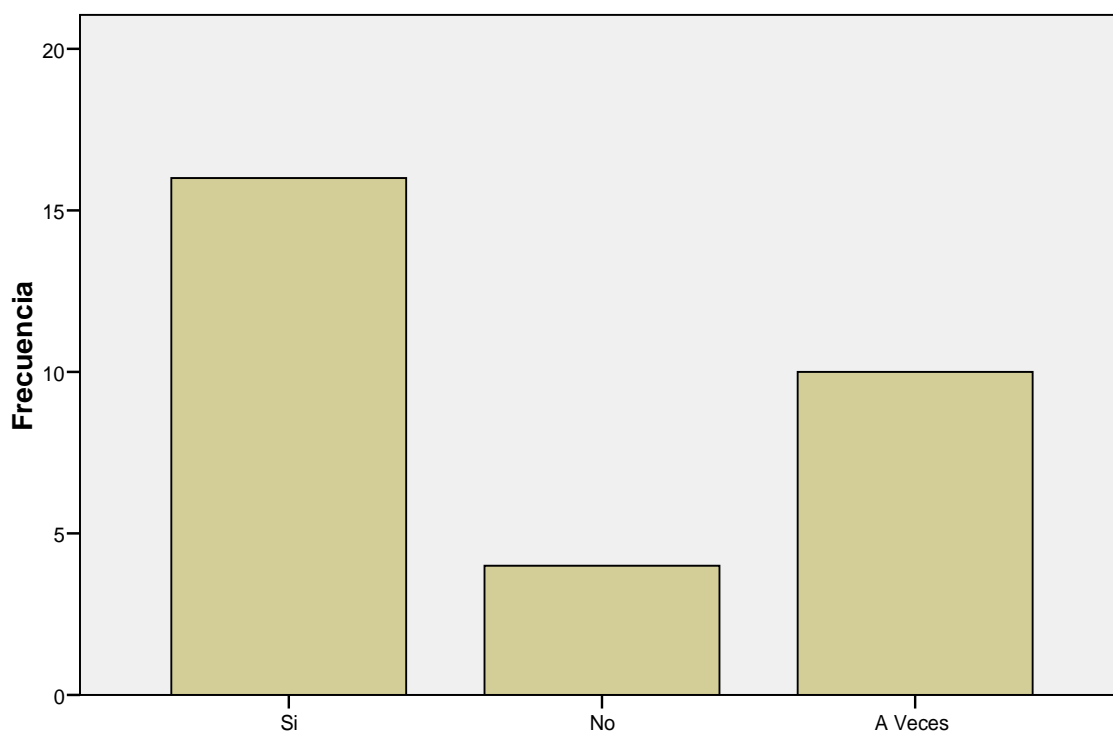
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	23.3	23.3
	No	15	50.0	73.3
	A Veces	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 50% del Personal de la ODPE encuestados no integran en documentos ODPE de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.).

17. Conoce y utiliza el aula virtual para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje en votaciones, el proceso de comunicación y la gestión de documentos de manera eficiente.

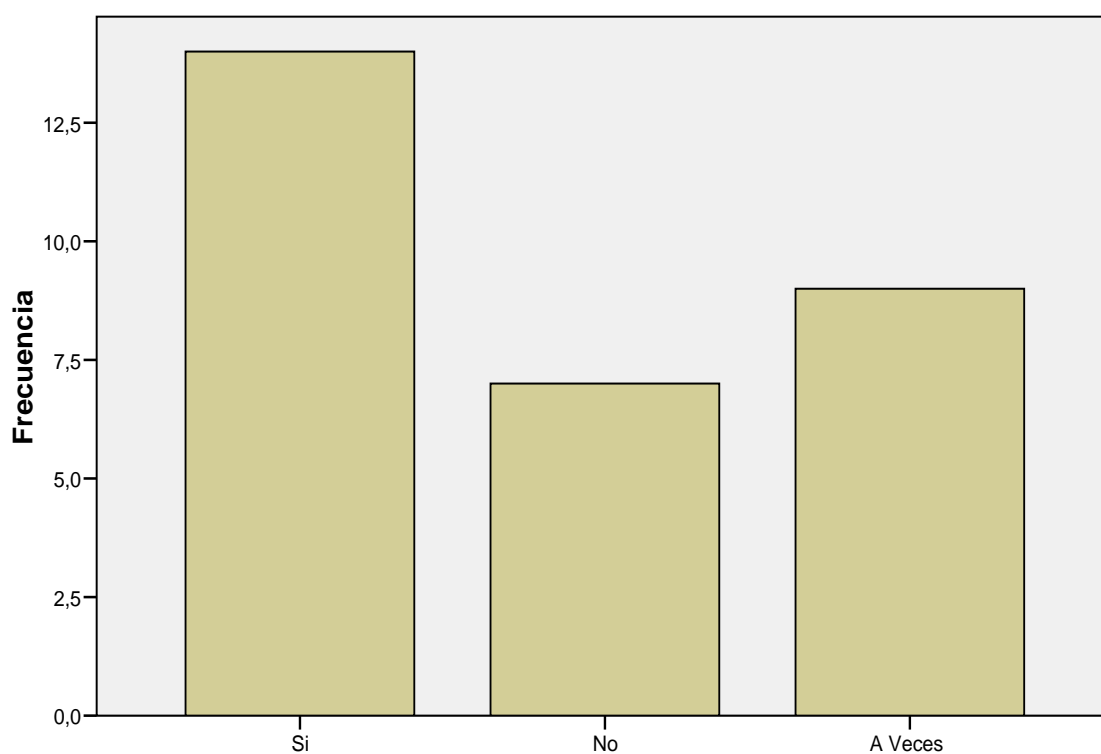
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	16	53.3	53.3
	No	4	13.3	66.7
	A Veces	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 53.3% del Personal de la ODPE encuestados si conocen y utilizan el aula virtual para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje en votaciones, el proceso de comunicación y la gestión de documentos de manera eficiente.

18. Diseña la estrategia de trabajo para el día de las votaciones.

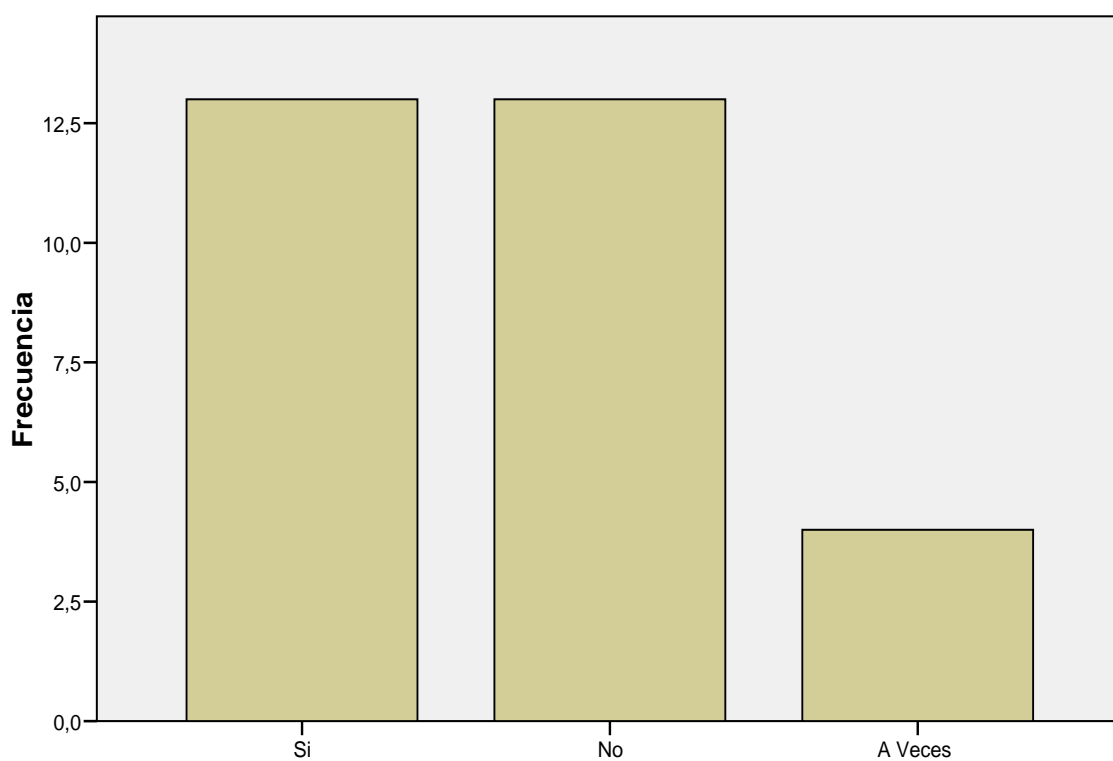
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	46.7	46.7
	No	7	23.3	70.0
	A Veces	9	30.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados si diseñan la estrategia de trabajo para el día de las votaciones.

19. Apoya los procesos de enseñanza y aprendizaje para los Coordinadores de Local a través del uso de entornos virtuales.

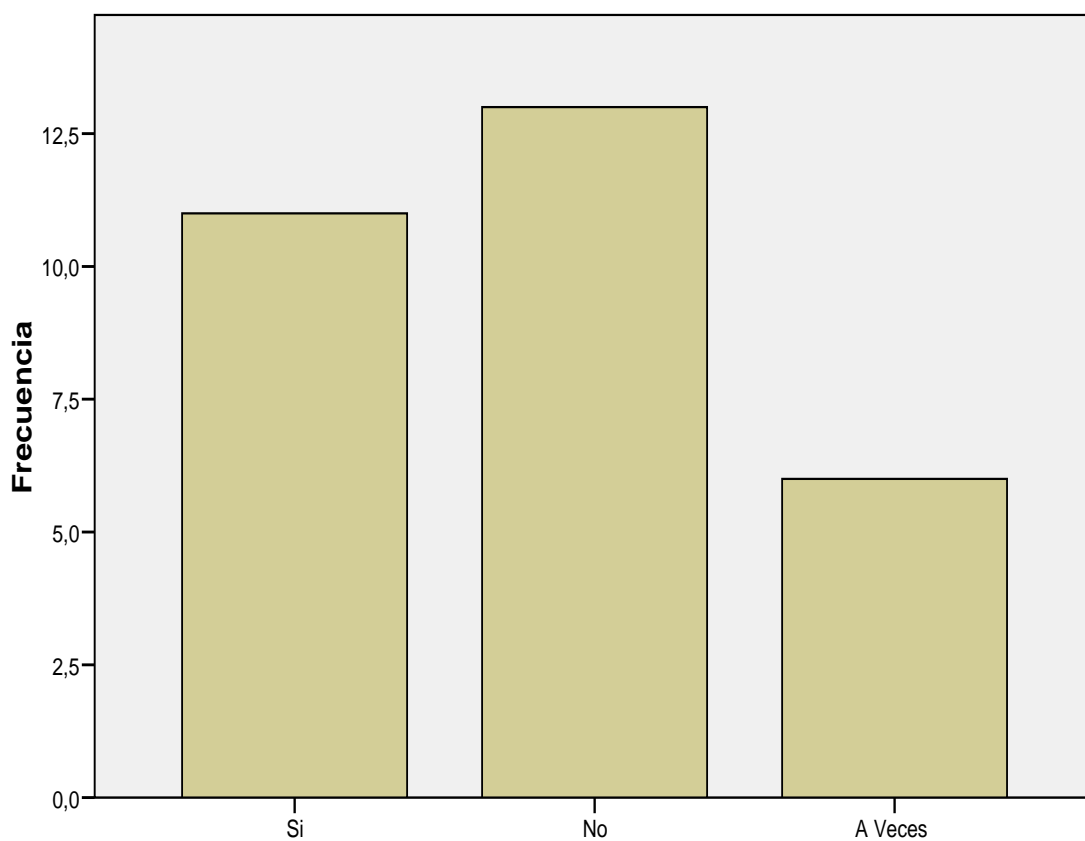
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	43.3	43.3
	No	13	43.3	86.7
	A Veces	4	13.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados si apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje para los Coordinadores de Local a través del uso de entornos virtuales.

20. Conoce plataformas de formación online y su uso en el contexto laboral.

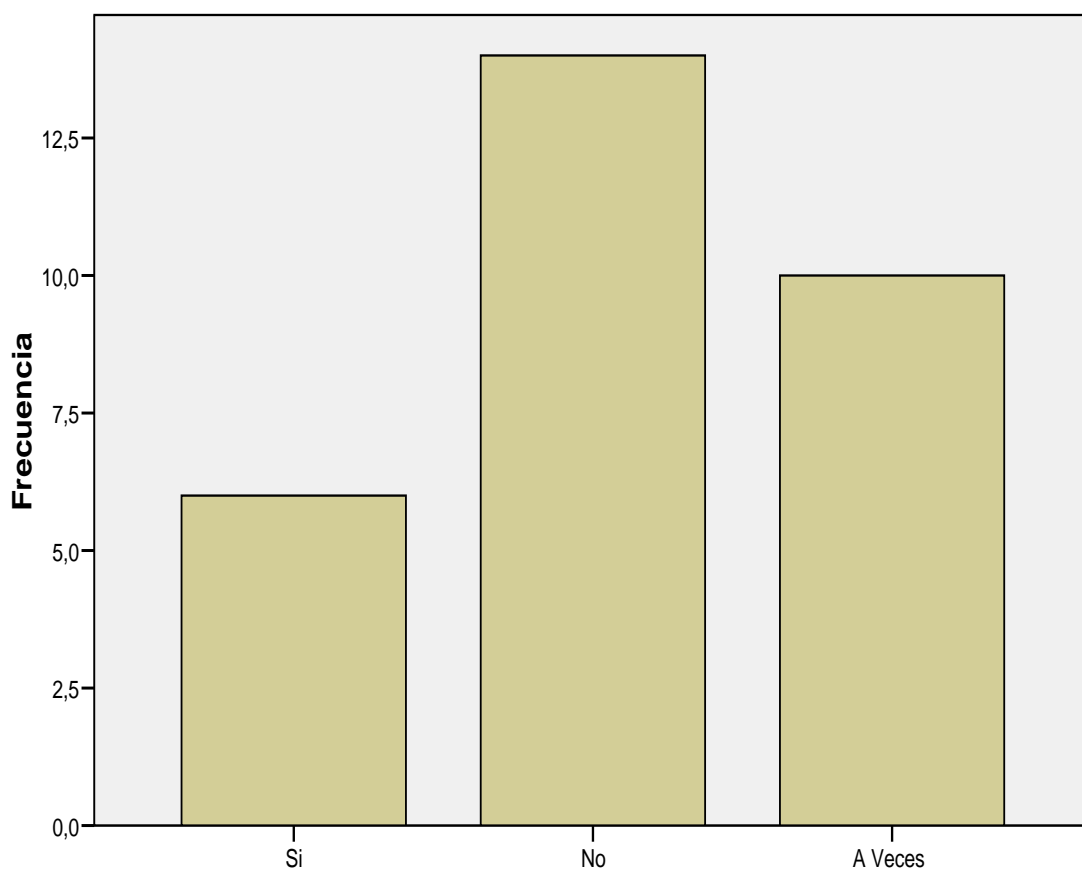
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	36.7	36.7
	No	13	43.3	80.0
	A Veces	6	20.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados no conocen plataformas de formación online y su uso en el contexto laboral.

21. Conoce metodologías para apoyar la interacción y el trabajo colaborativo en red.

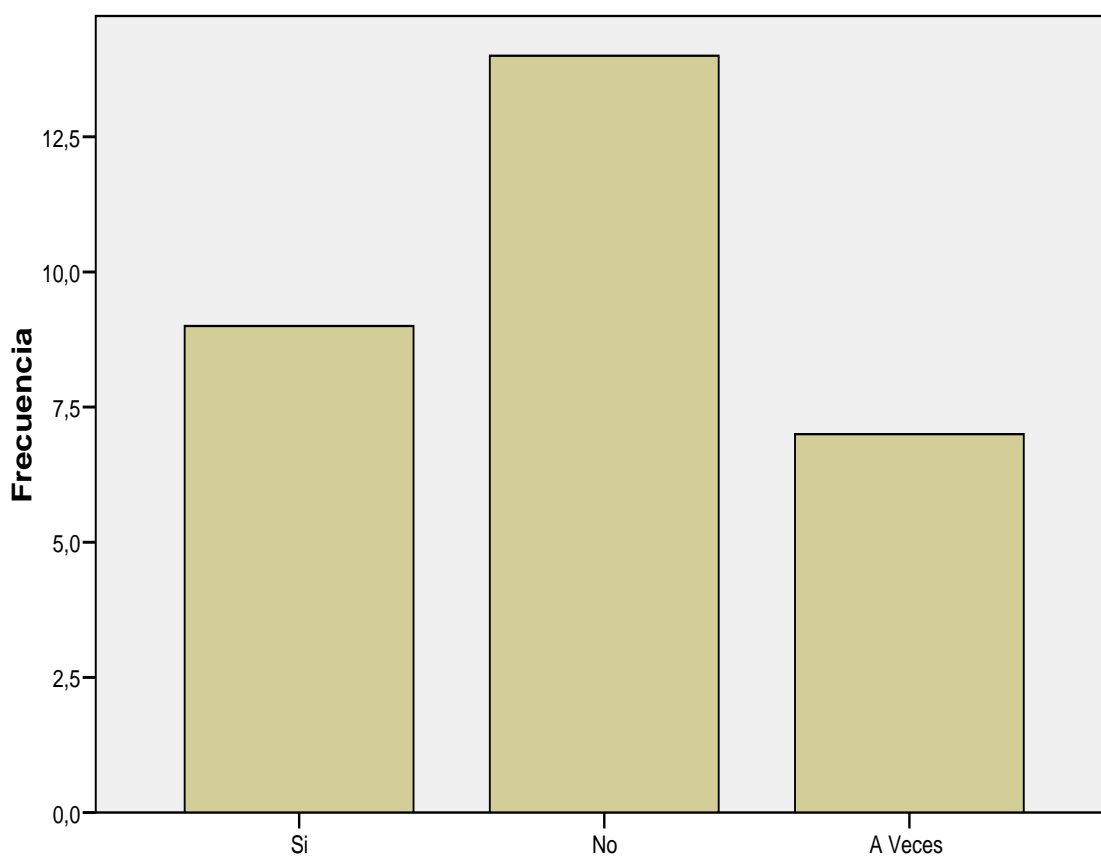
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	20.0	20.0
	No	14	46.7	66.7
	A Veces	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados no conocen metodologías para apoyar la interacción y el trabajo colaborativo en red.

22. Define las actividades online que complementan o apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje a los Coordinadores de Local.

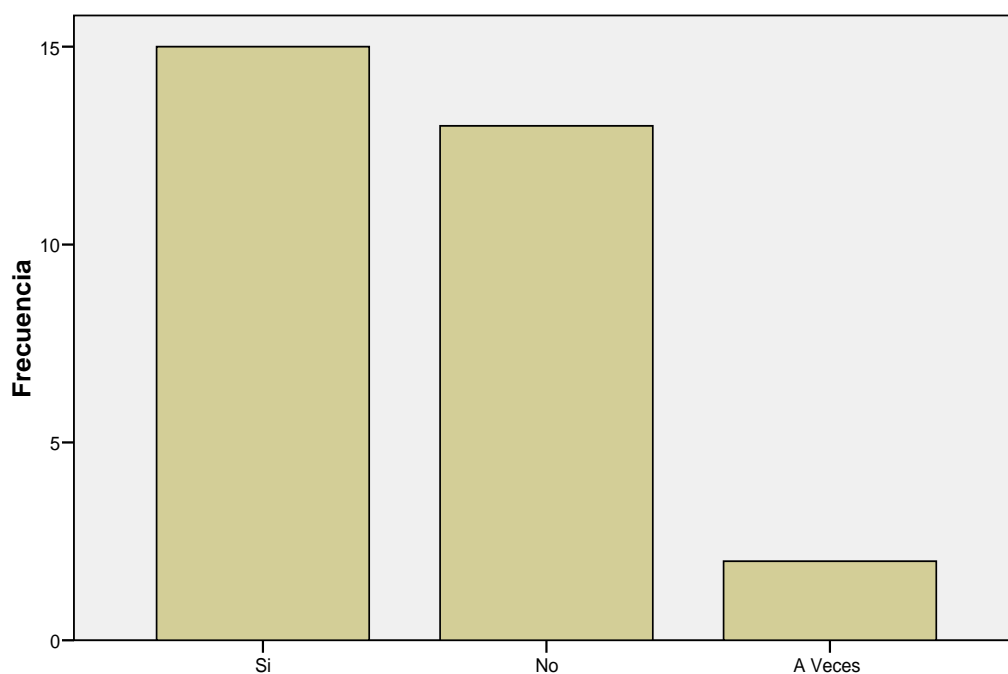
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	30.0	30.0
	No	14	46.7	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados no definen las actividades online que complementan o apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje a los Coordinadores de Local.

23. Evalúa el impacto del trabajo online en los procesos de votación.

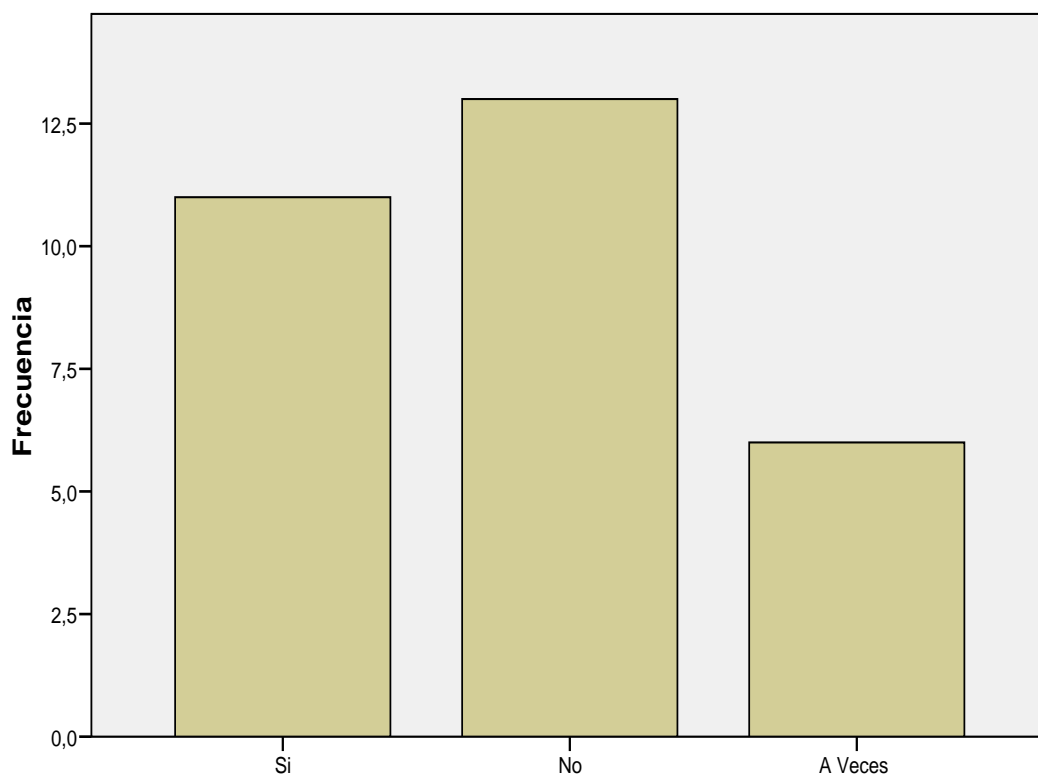
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	50.0	50.0
	No	13	43.3	93.3
	A Veces	2	6.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 50% del Personal de la ODPE encuestados si evalúan el impacto del trabajo online en los procesos de votación.

24. Define los recursos asociados a la gestión de las votaciones.

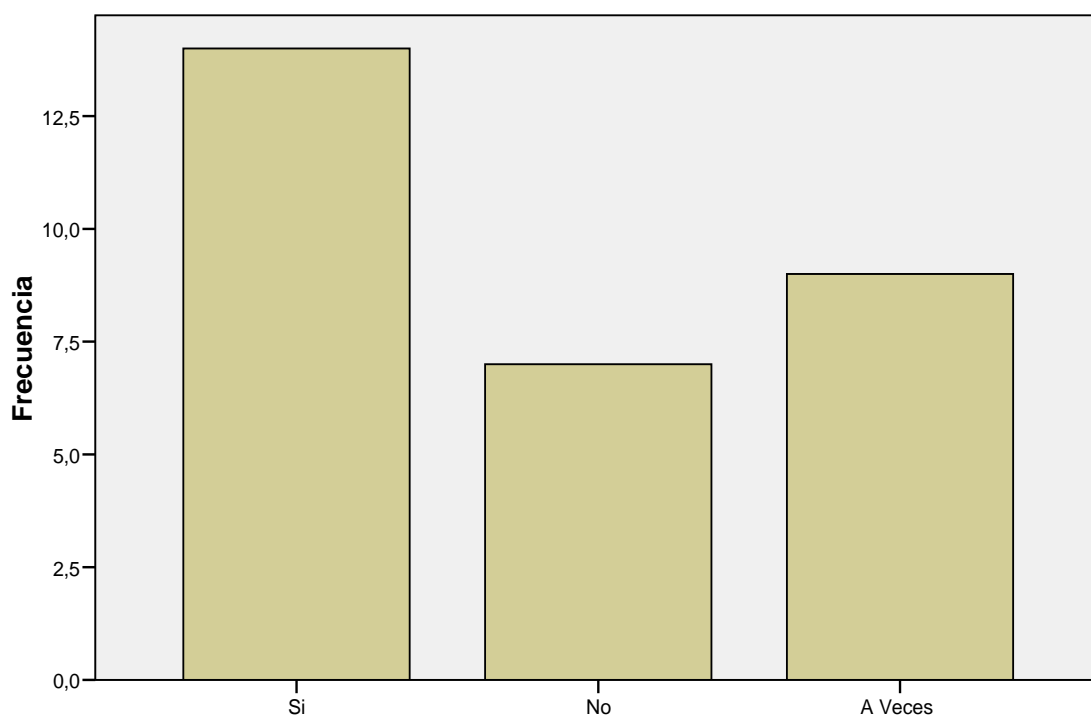
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	36.7	36.7
	No	13	43.3	80.0
	A Veces	6	20.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados no definen los recursos asociados a la gestión de las votaciones.

25. Establece los criterios de trabajo, comunicación y evaluación al utilizar el aula de la votación.

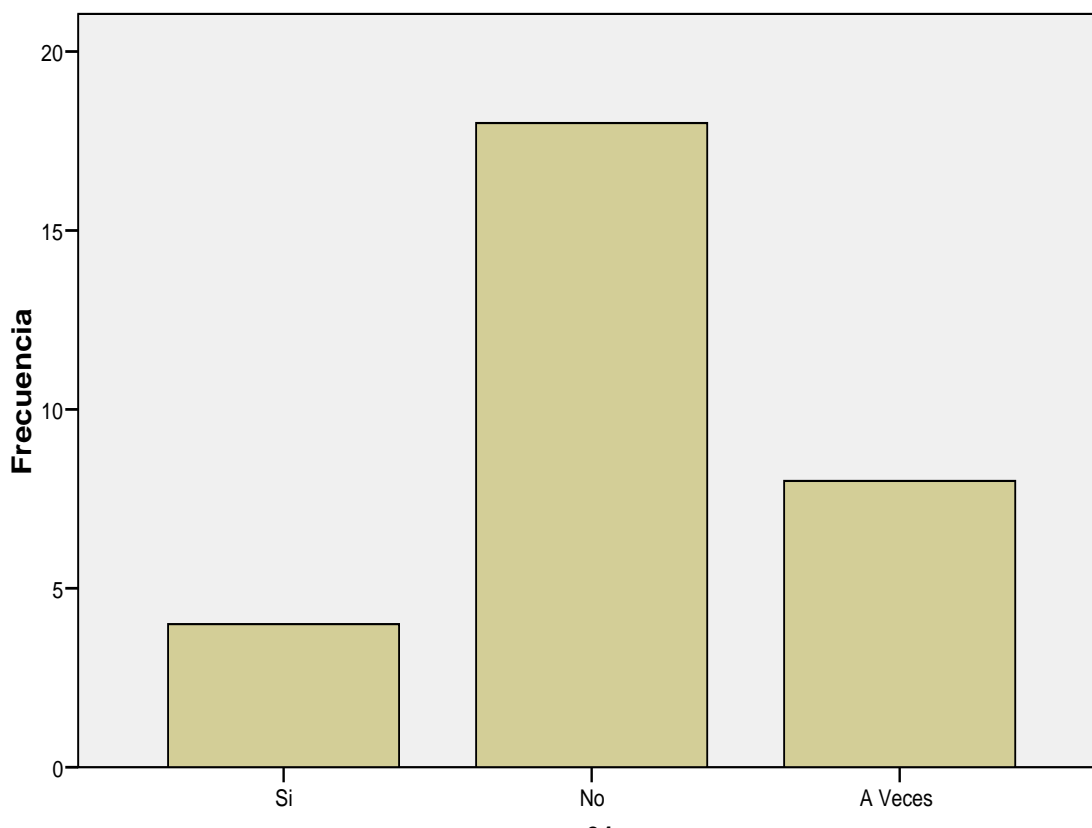
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	46.7	46.7
	No	7	23.3	70.0
	A Veces	9	30.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados si establecen los criterios de trabajo, comunicación y evaluación al utilizar el aula de la votación.

26. Da seguimiento al proceso de aprendizaje de los Coordinadores de Local utilizando las herramientas tecnológicas correspondientes.

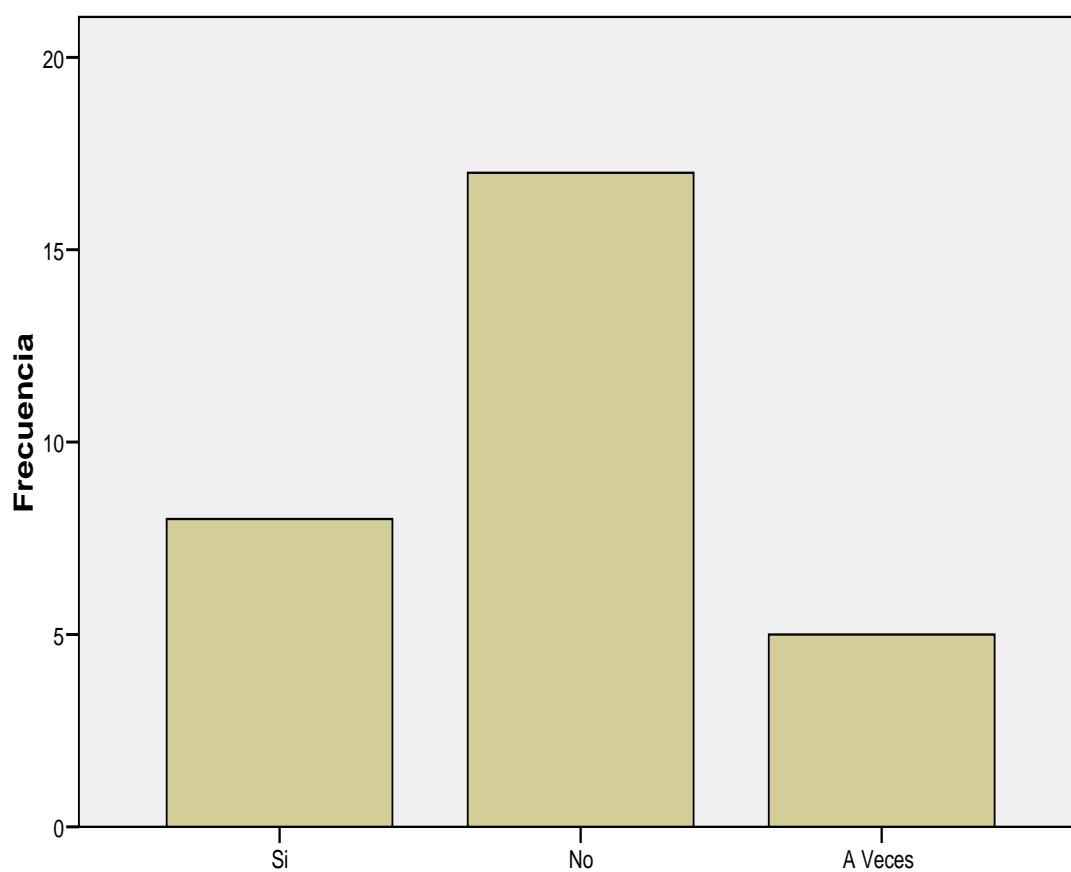
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	4	13.3	13.3
	No	18	60.0	73.3
	A Veces	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 60% del Personal de la ODPE encuestados no dan seguimiento al proceso de aprendizaje de los Coordinadores de Local utilizando las herramientas tecnológicas correspondientes.

27. Conoce y desarrolla el rol de tutor virtual dirigido a los Coordinadores de Local.

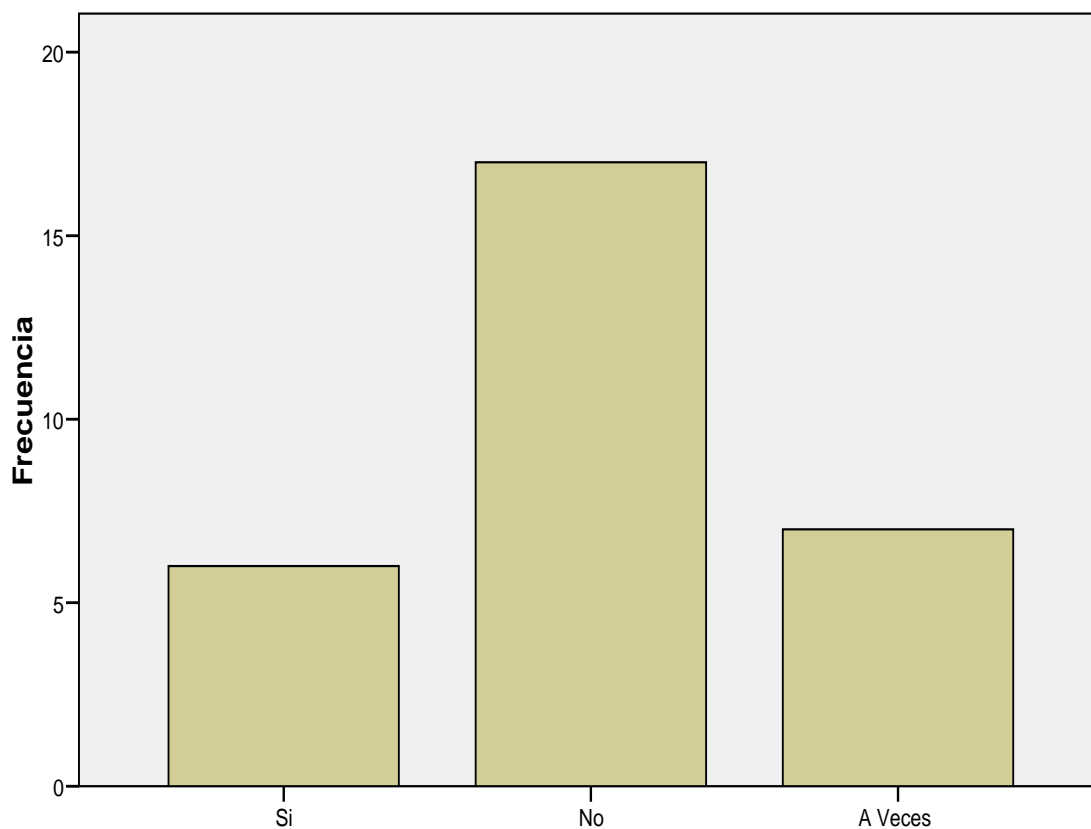
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	26.7	26.7	26.7
	No	17	56.7	56.7	83.3
	A Veces	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



El 56.7% del Personal de la ODPE encuestados no conocen ni desarrollan el rol de tutor virtual dirigido a los Coordinadores de Local.

28. Maneja un conjunto de habilidades para la modelación de entornos virtuales de votación.

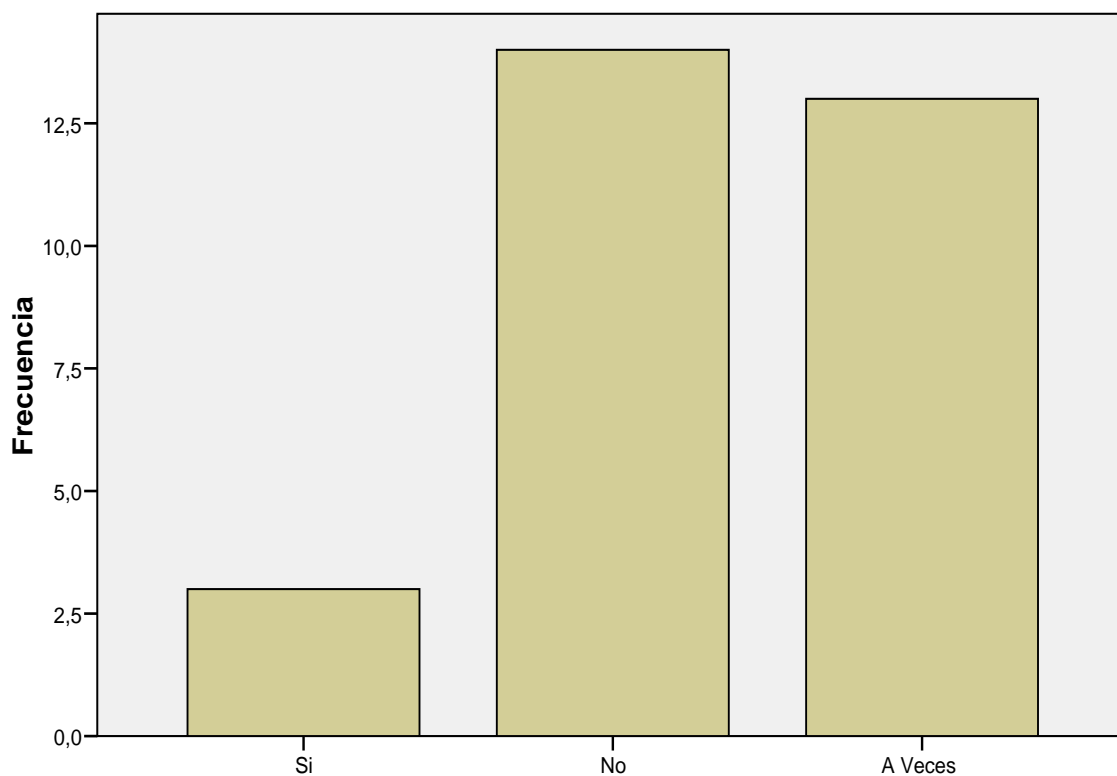
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	20.0	20.0
	No	17	56.7	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 56.7% del Personal de la ODPE encuestados no manejan un conjunto de habilidades para la modelación de entornos virtuales de votación.

29. Conoce y utiliza herramientas de contenido virtual para utilizarlas con los Coordinadores de Local que participaron en las elecciones.

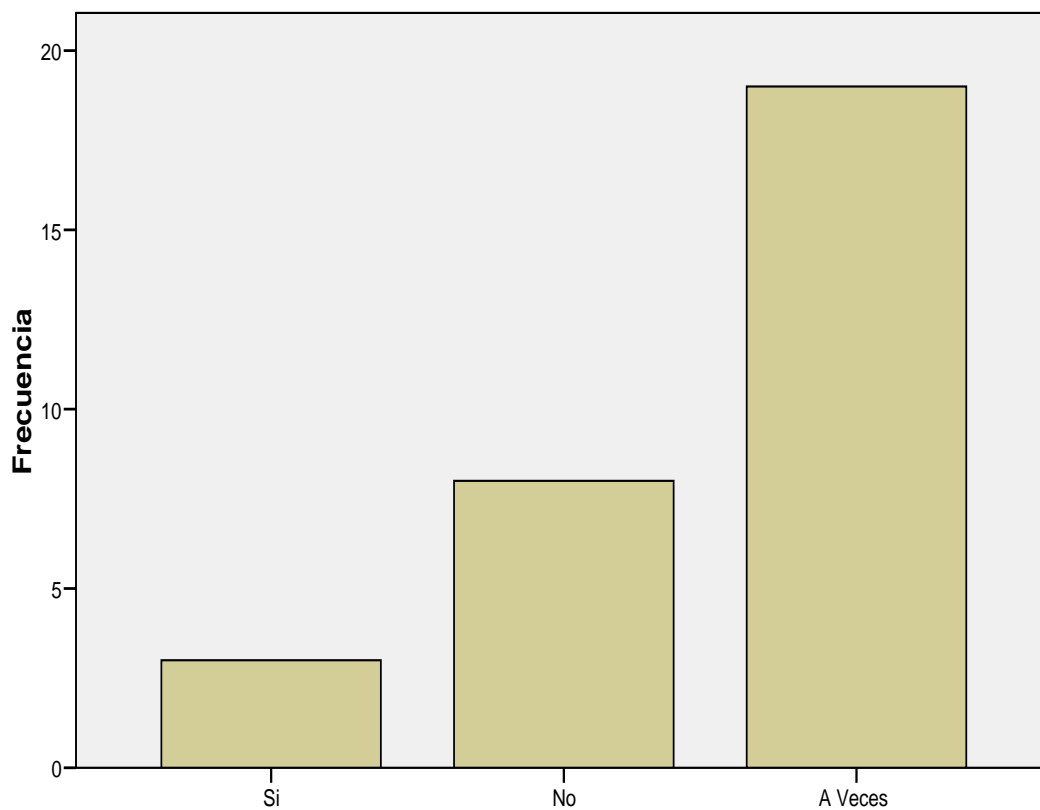
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	10.0	10.0
	No	14	46.7	56.7
	A Veces	13	43.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados no conocen ni utilizan herramientas de contenido virtual para utilizarlas con los Coordinadores de Local que participaron en las elecciones.

30. Conoce y analiza las distintas herramientas de e-learning, y evalúa la más apropiada al contexto de la ODPE.

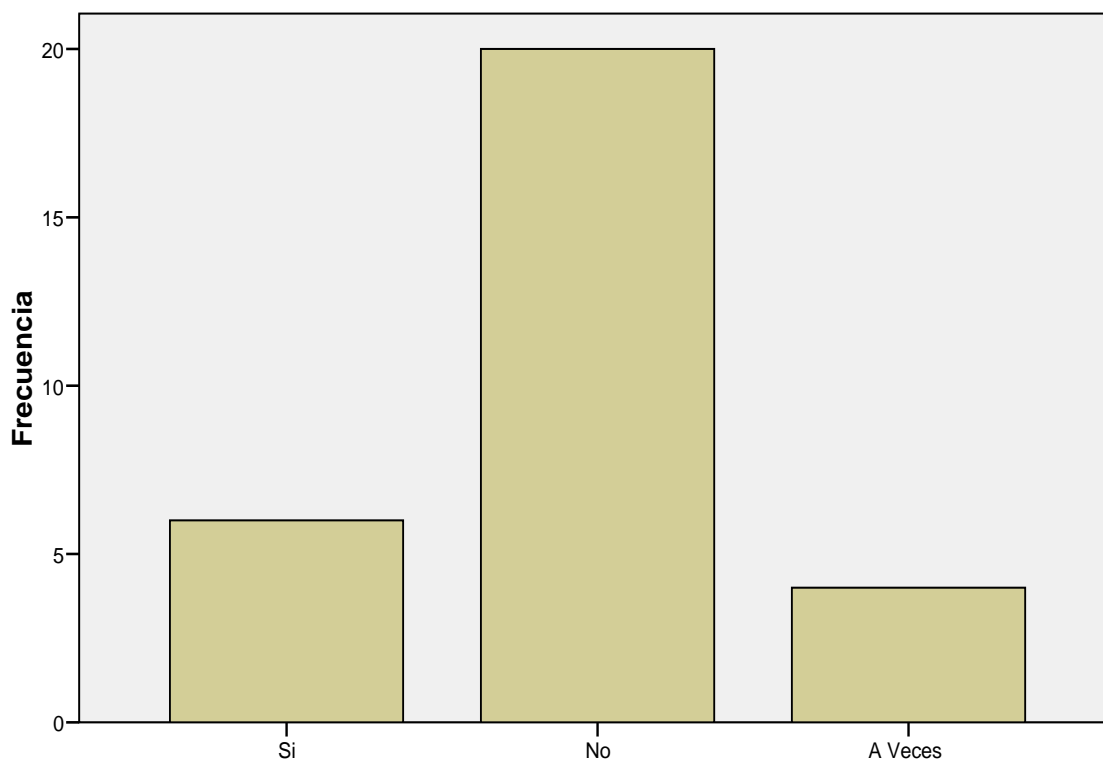
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	10.0	10.0
	No	8	26.7	36.7
	A Veces	19	63.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 63.3% del Personal de la ODPE encuestados a veces conocen herramientas de contenido virtual para utilizarlas con los Coordinadores de Local que participaron en las elecciones.

31. Promueve la elaboración de documentos de manera colaborativa y enseña a utilizar en el área de administración la herramienta tecnológica correspondiente y su procedimiento para las votaciones.

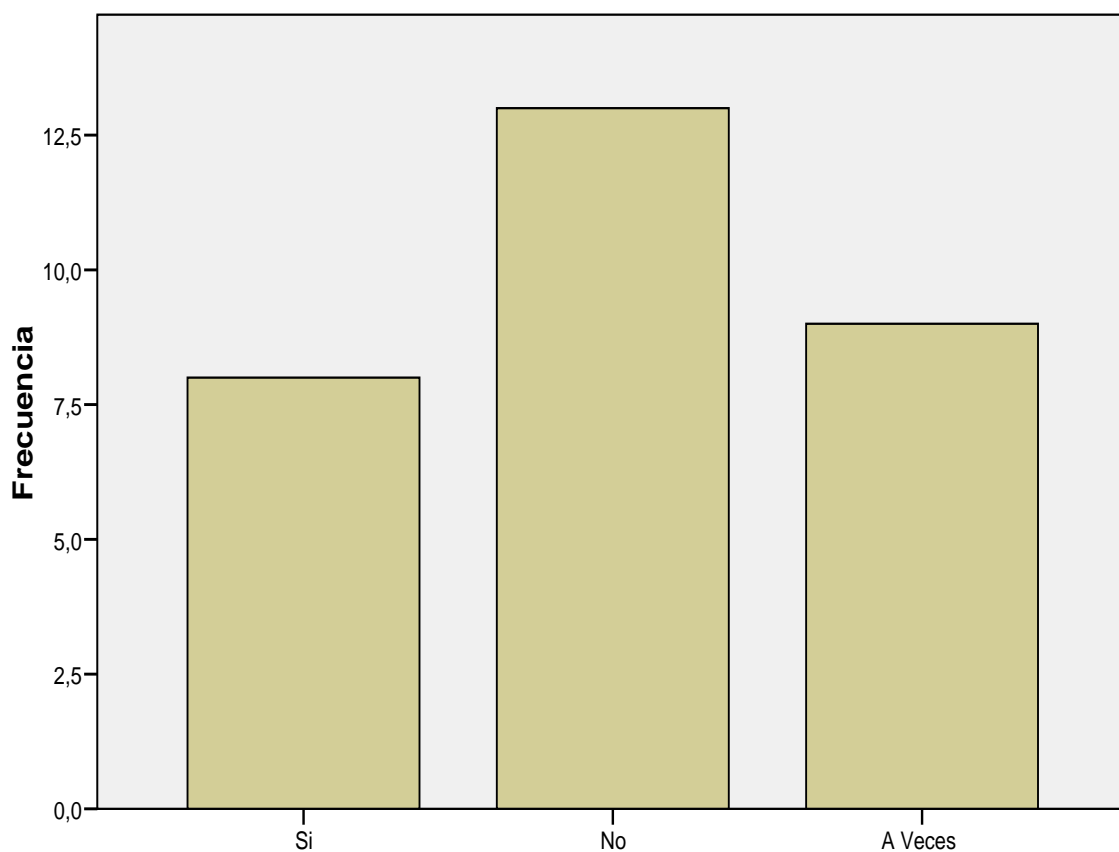
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	20.0	20.0
	No	20	66.7	86.7
	A Veces	4	13.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 66.7% del Personal de la ODPE encuestados no promueven la elaboración de documentos de manera colaborativa ni enseñan a utilizar en el área de administración la herramienta tecnológica correspondiente y su procedimiento para las votaciones.

32. Publica en la ONPE los documentos elaborados en la capacitación con el uso de las TIC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	26.7	26.7
	No	13	43.3	70.0
	A Veces	9	30.0	100.0
	Total	30	100.0	

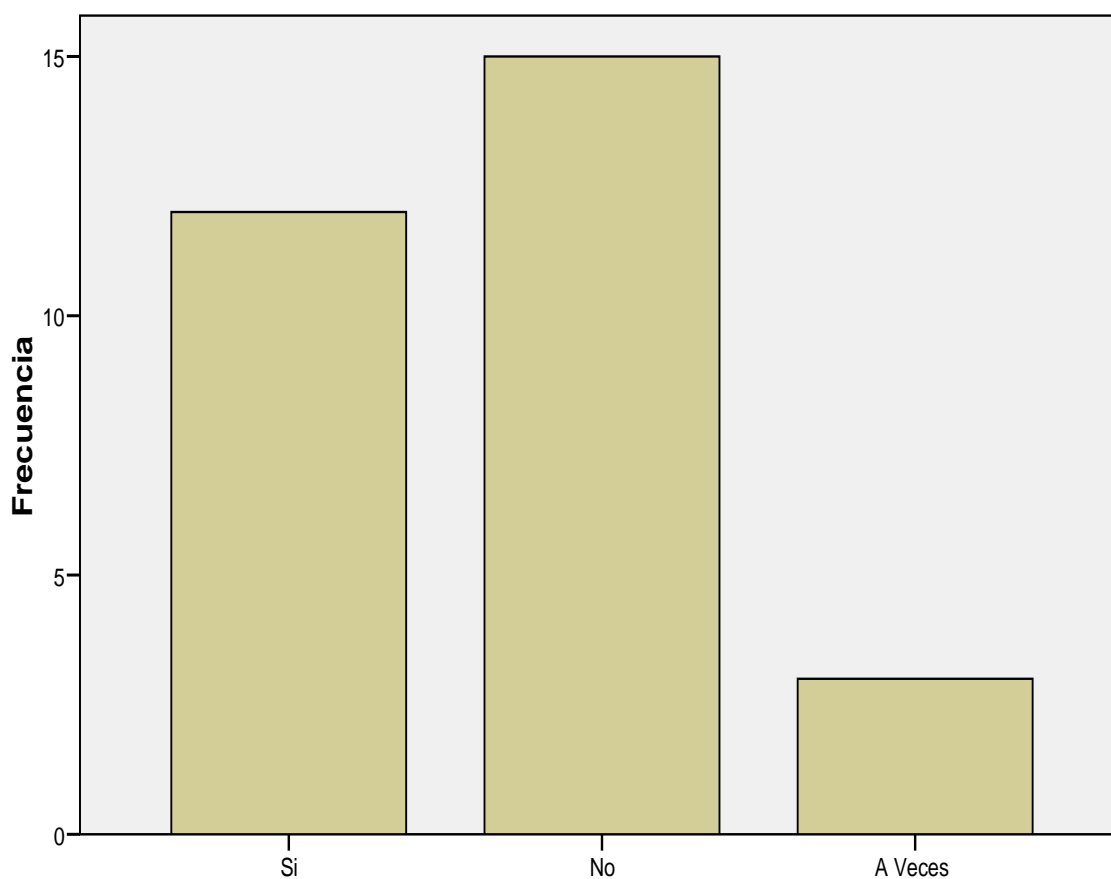


El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados no publican en la ODPE los documentos elaborados en la capacitación con el uso de las TIC.

DIMENSIÓN GESTIÓN

33. Emplea las tecnologías para apoyar las tareas empleado- Coordinadores de Local.

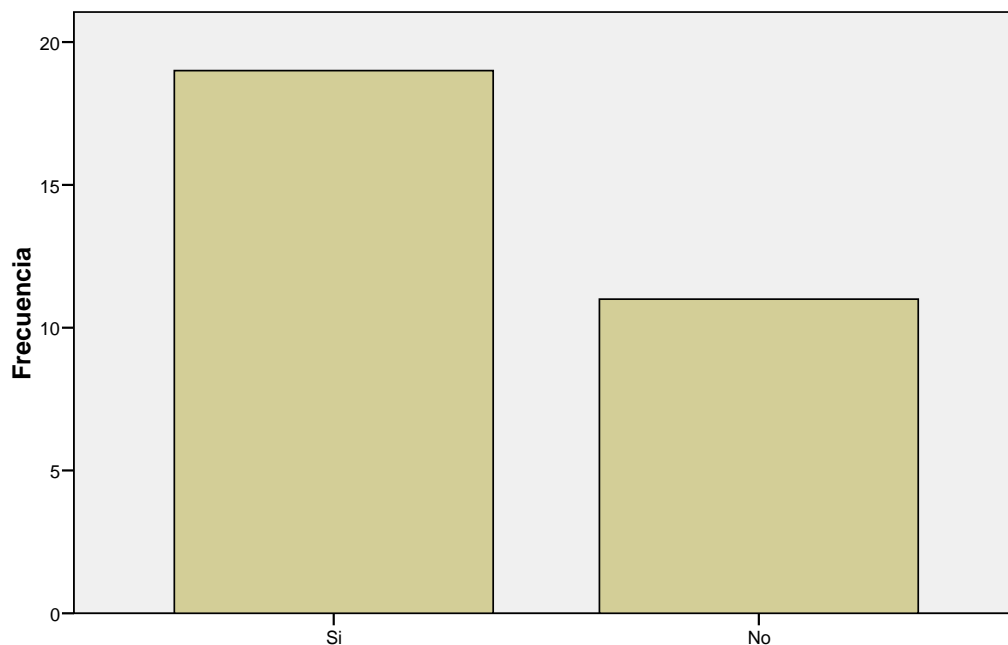
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	40.0	40.0
	No	15	50.0	90.0
	A Veces	3	10.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 50% del Personal de la ODPE encuestados no emplean las tecnologías para apoyar las tareas empleado- Coordinadores de Local.

34. Utiliza software de productividad para elaborar material administrativo relacionado con la función ODPE (planificaciones, trípticos, afiches, etc.).

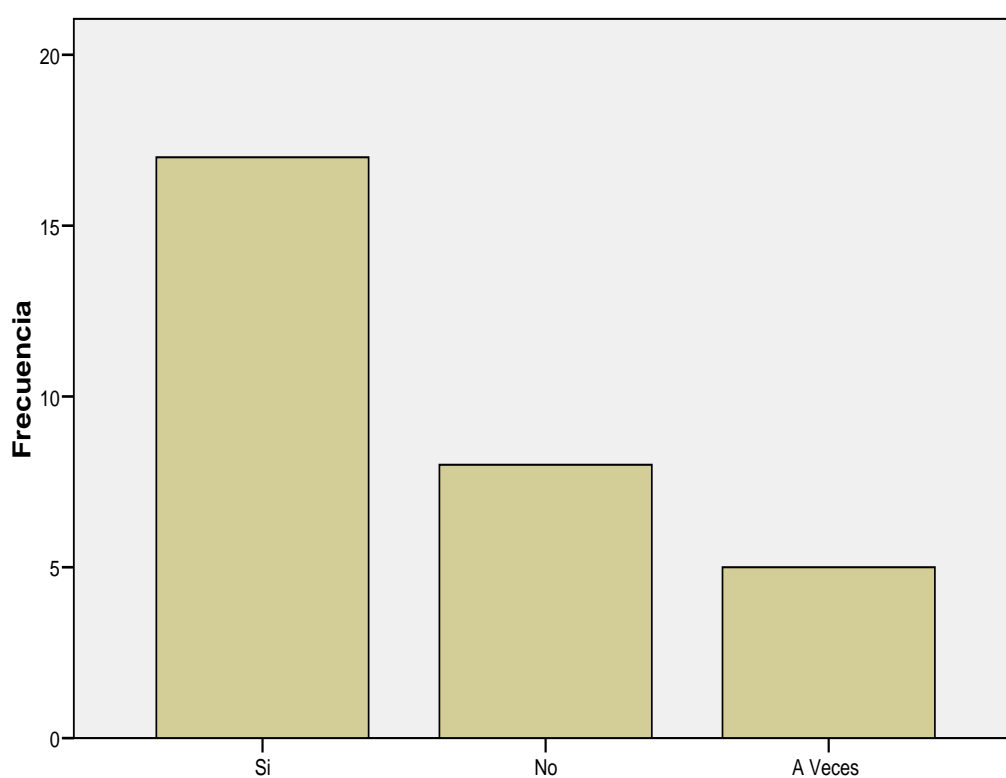
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	19	63.3	63.3
	No	11	36.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 63.3% del Personal de la ODPE encuestados si utilizan software de productividad para elaborar material administrativo relacionado con la función ODPE (planificaciones, trípticos, afiches, etc.).

35. Elabora material administrativo relacionado con la función ODPE.

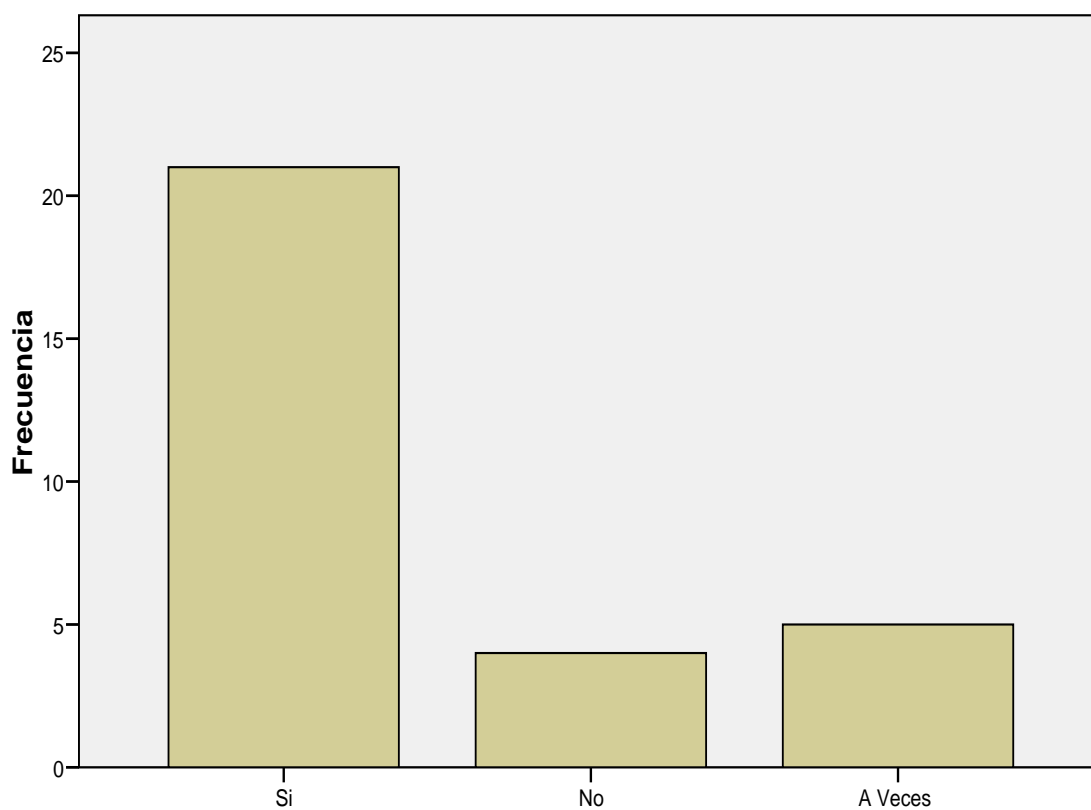
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	56.7	56.7
	No	8	26.7	83.3
	A Veces	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 56.7% del Personal de la ODPE encuestados si elaboran material administrativo relacionado con la función ODPE.

36. Utiliza los recursos informáticos para elaborar y administrar bases de datos de los votantes para apoyar procesos administrativos.

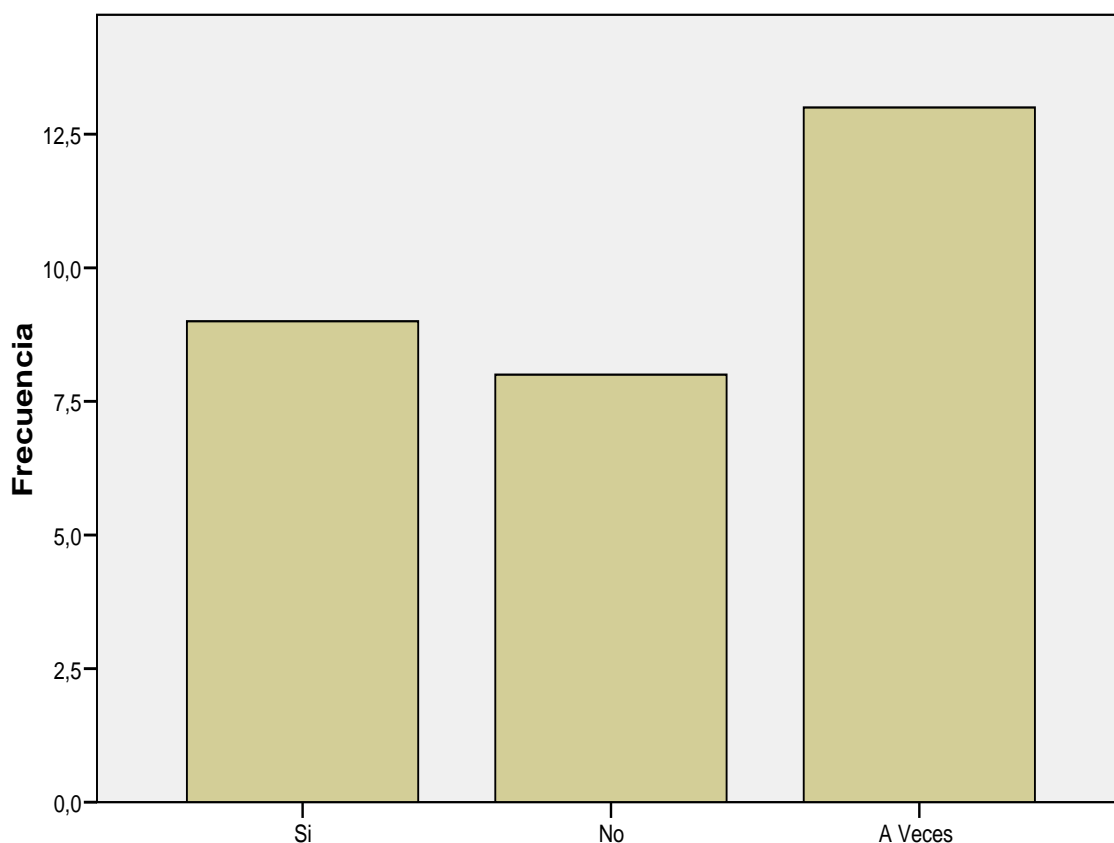
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	21	70.0	70.0
	No	4	13.3	83.3
	A Veces	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 70% del Personal de la ODPE encuestados si utilizan los recursos informáticos para elaborar y administrar bases de datos de los votantes para apoyar procesos administrativos.

37. Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización de tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función en la ODPE.

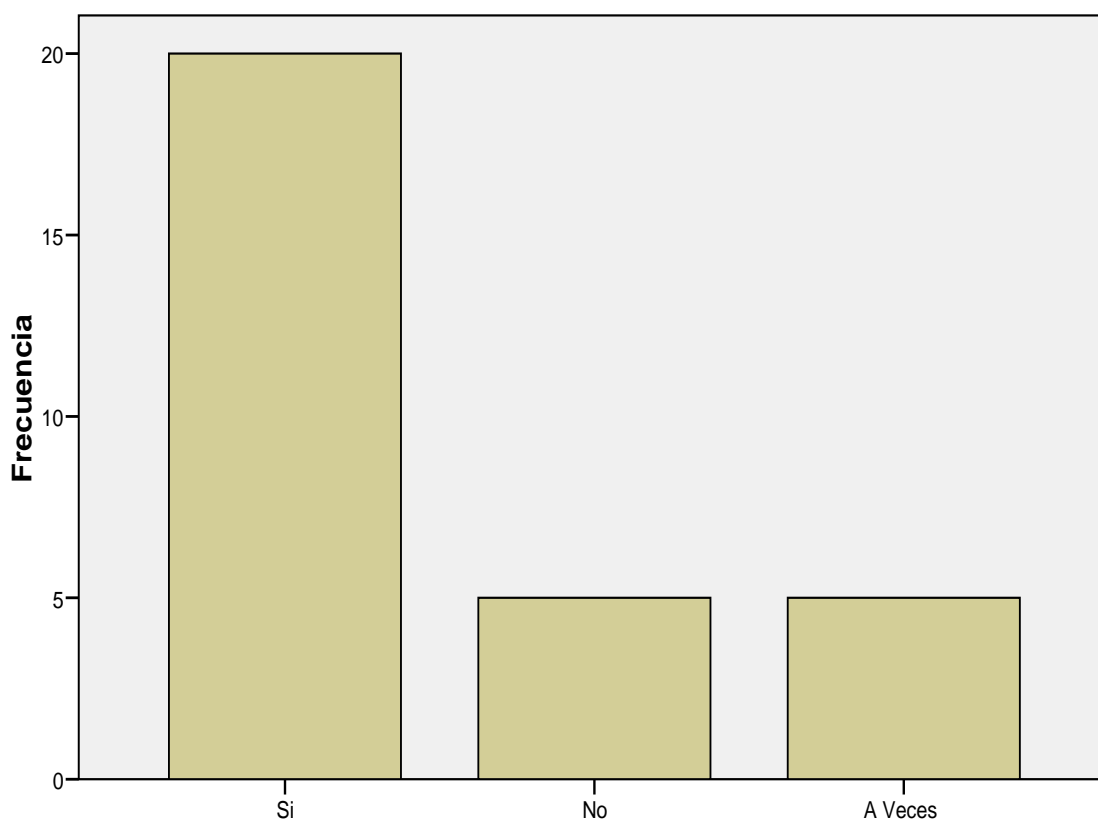
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	30.0	30.0
	No	8	26.7	56.7
	A Veces	13	43.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados a veces utilizan sitios web o sistemas informáticos para la realización de tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función en la ODPE.

38. Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con los votantes y comunidad electoral.

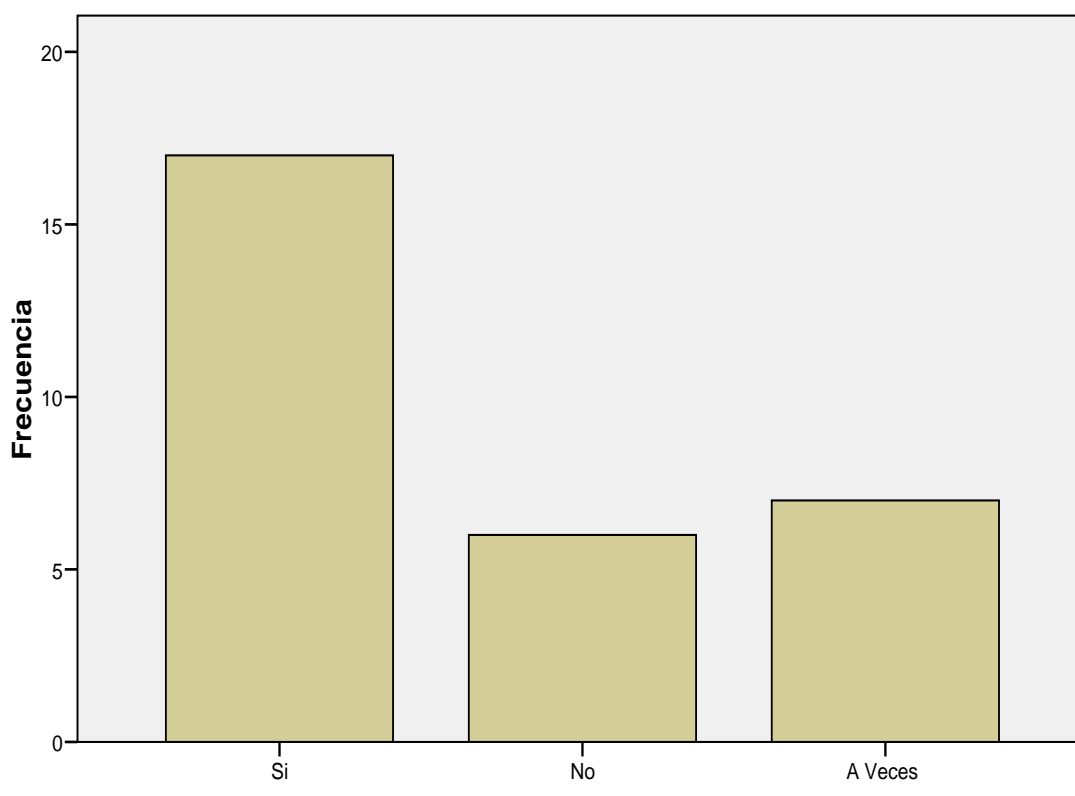
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	66.7	66.7
	No	5	16.7	83.3
	A Veces	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 66.7% del Personal de la ODPE encuestados si emplean los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con los votantes y comunidad electoral.

39. Diagnostica los recursos tecnológicos existentes en la comunidad electoral para el apoyo de las tareas administrativas de la ODPE.

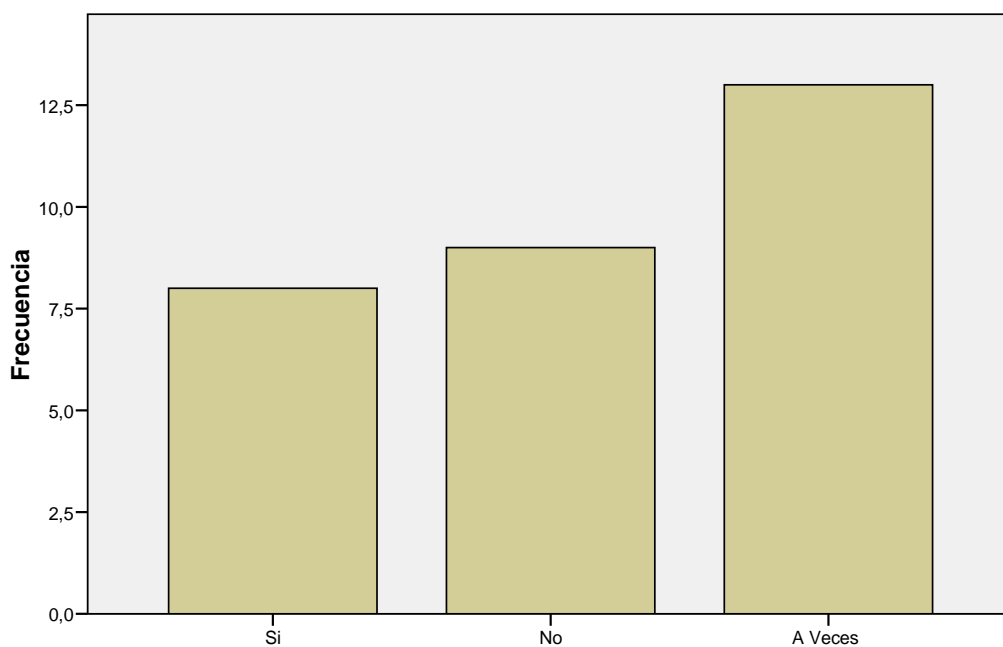
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	56.7	56.7
	No	6	20.0	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 56.7% del Personal de la ODPE encuestados si diagnostican los recursos tecnológicos existentes en la comunidad electoral para el apoyo de las tareas administrativas de la ODPE.

40. Conoce aspectos relacionados al rol de las TIC en la forma de entender y promocionar la documentación para la votación.

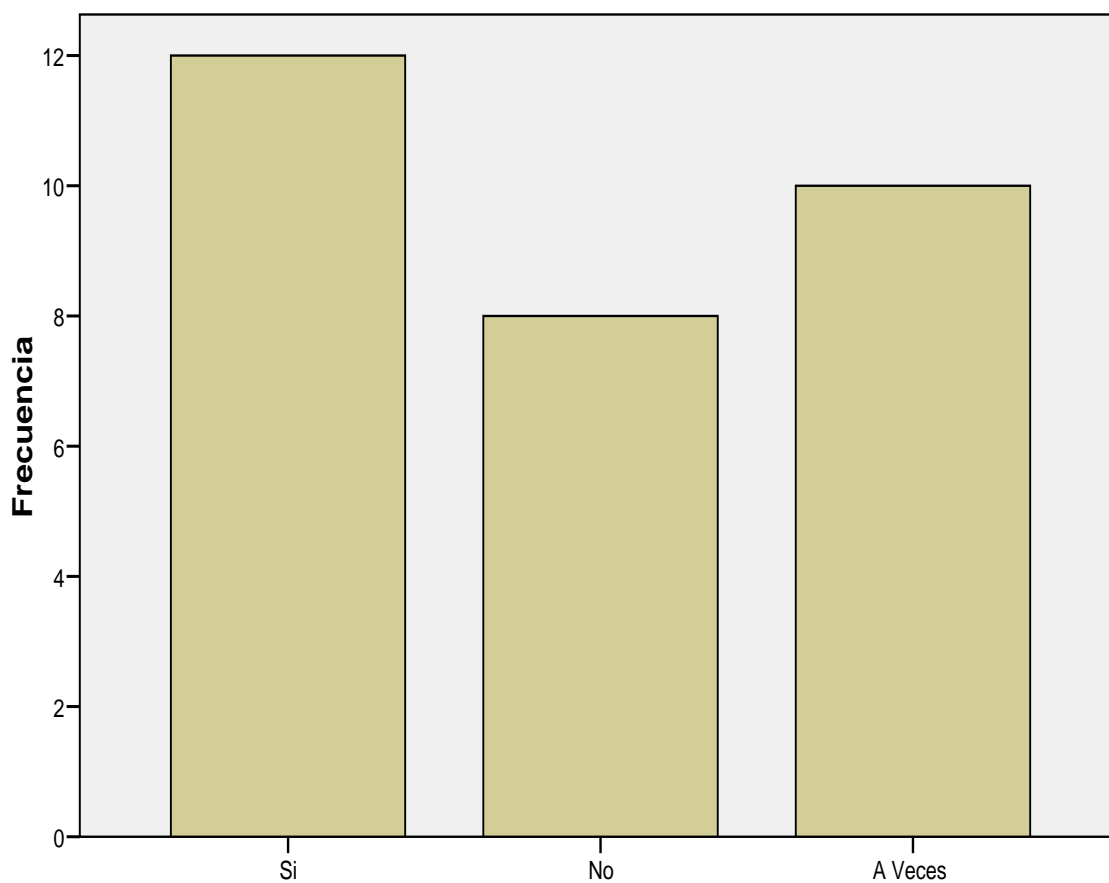
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	26.7	26.7
	No	9	30.0	56.7
	A Veces	13	43.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados a veces conocen aspectos relacionados al rol de las TIC en la forma de entender y promocionar la documentación para la votación.

41. Analiza el impacto de las TIC en las diferentes áreas de la ODPE.

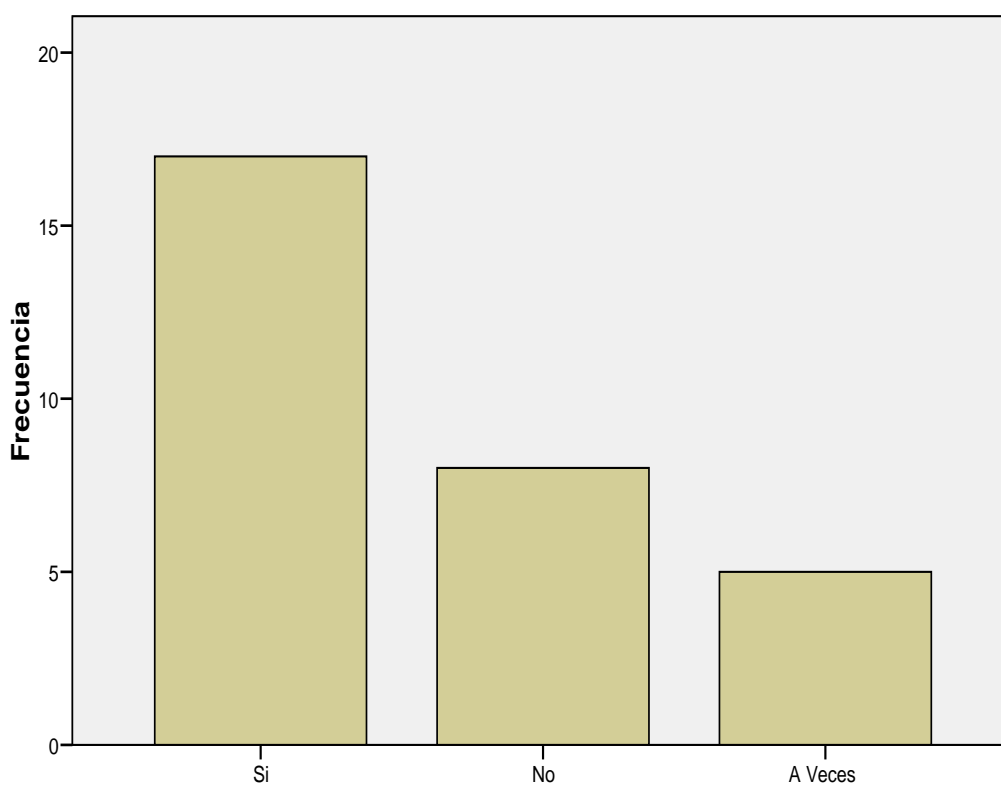
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	40.0	40.0
	No	8	26.7	66.7
	A Veces	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 40% del Personal de la ODPE encuestados si analizan el impacto de las TIC en las diferentes áreas de la ODPE.

42. Discute sobre las posibilidades del uso de las TIC en las jornadas electorales.

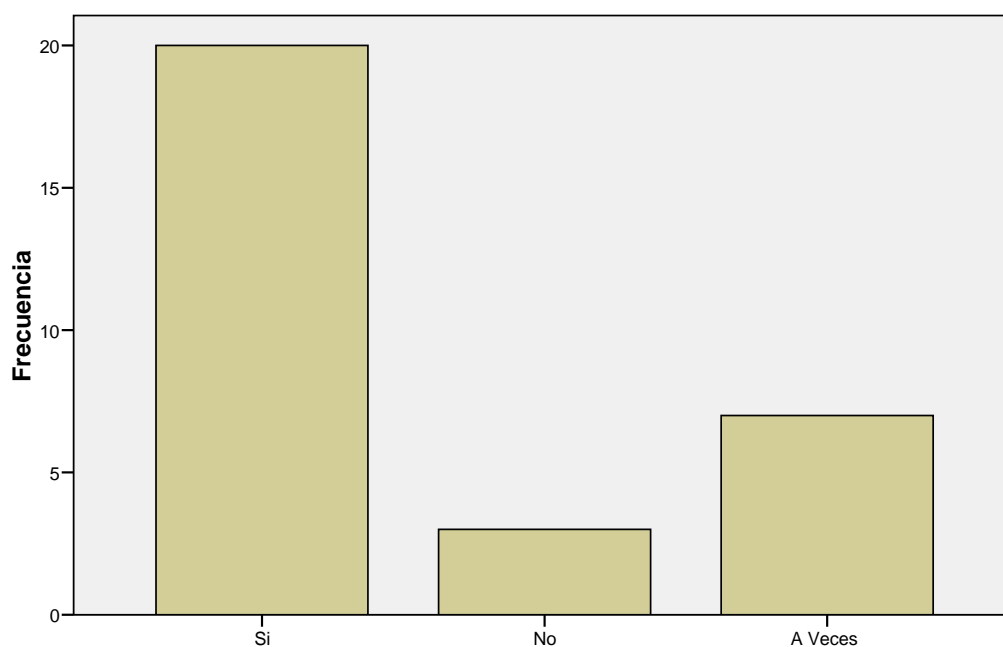
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	56.7	56.7
	No	8	26.7	83.3
	A Veces	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 56.7% del Personal de la ODPE encuestados si discuten sobre las posibilidades del uso de las TIC en las jornadas electorales.

43. Usa los recursos tecnológicos para permitir y posibilitar el aprendizaje en diversos Coordinadores Electorales.

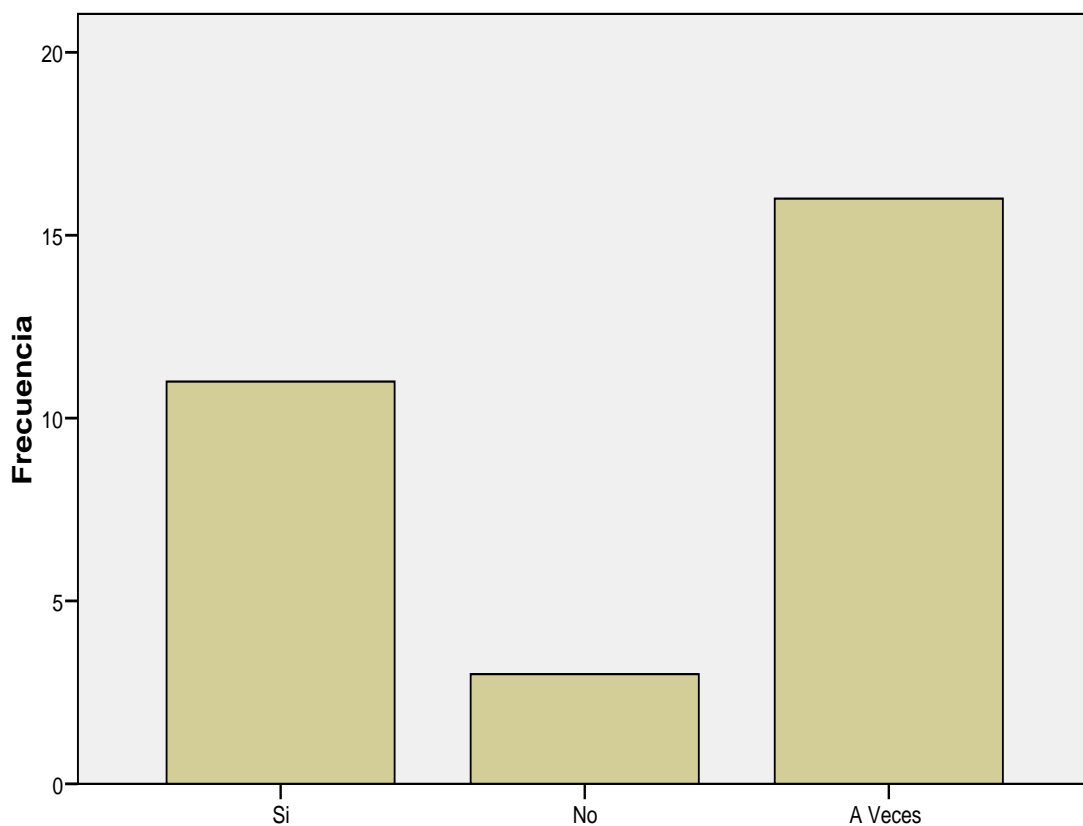
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	66.7	66.7
	No	3	10.0	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 66.7% del Personal de la ODPE encuestados si usan los recursos tecnológicos para permitir y posibilitar el aprendizaje en diversos Coordinadores Electorales.

44. Facilita el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores de la ODPE.

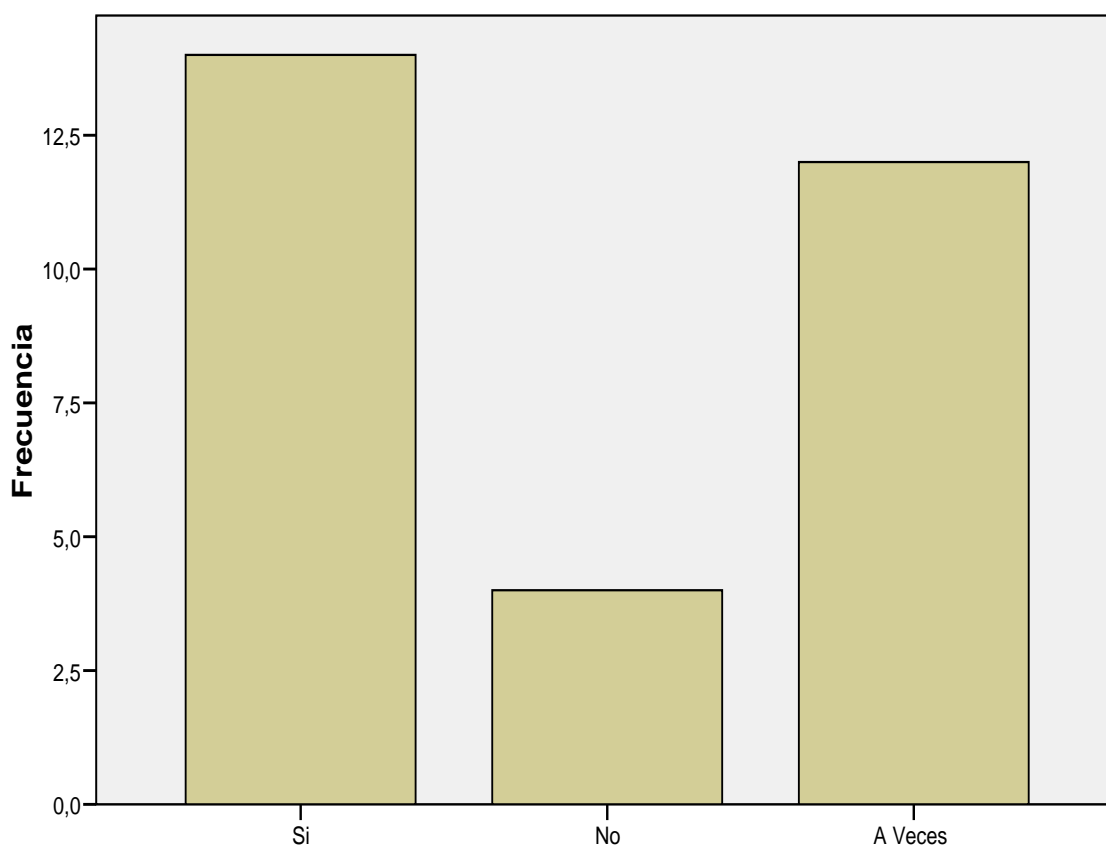
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	36.7	36.7
	No	3	10.0	46.7
	A Veces	16	53.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 53.3% del Personal de la ODPE encuestados a veces facilitan el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores de la ODPE.

45. Incorpora a la comunidad electoral en la reflexión sobre el uso e impacto de las TIC en el desarrollo de formatos electorales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	46.7	46.7
	No	4	13.3	60.0
	A Veces	12	40.0	100.0
	Total	30	100.0	

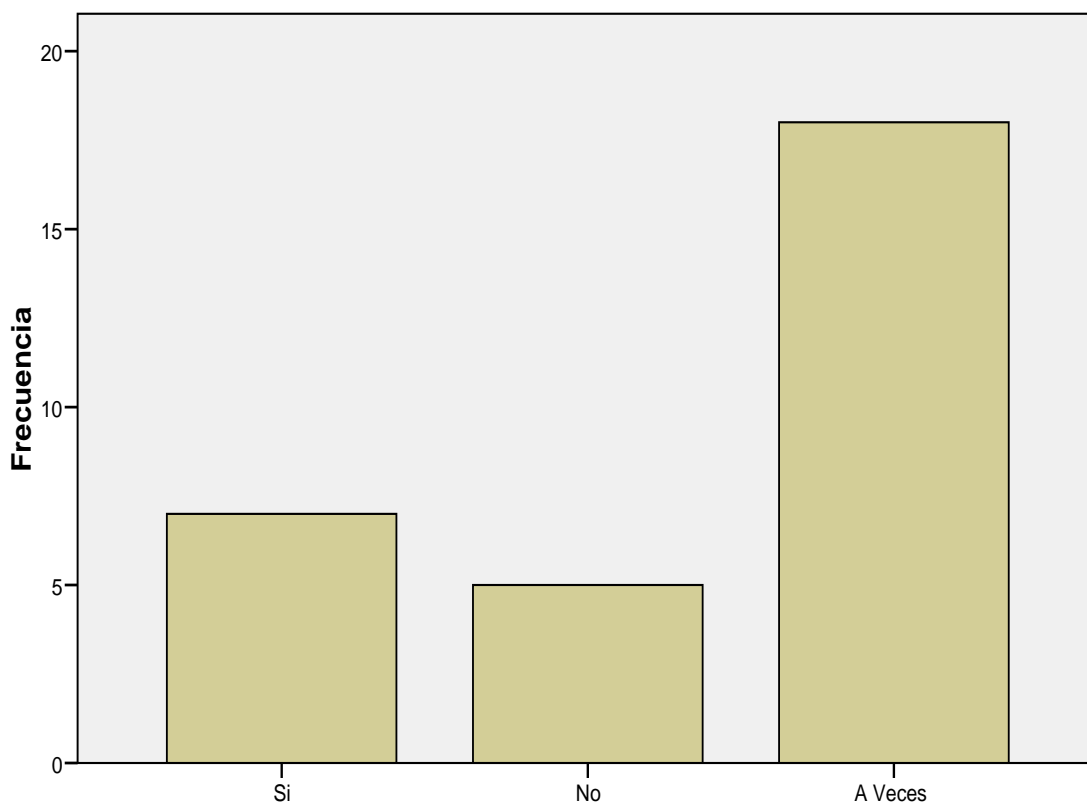


El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados si incorporan a la comunidad electoral en la reflexión sobre el uso e impacto de las TIC en el desarrollo de formatos electorales.

DIMENSIÓN SOCIAL, ÉTICO Y LEGAL

46. Identifica y comprende aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos de la ODPE (privacidad, licencias de software, propiedad intelectual, seguridad de la información y de las comunicaciones).

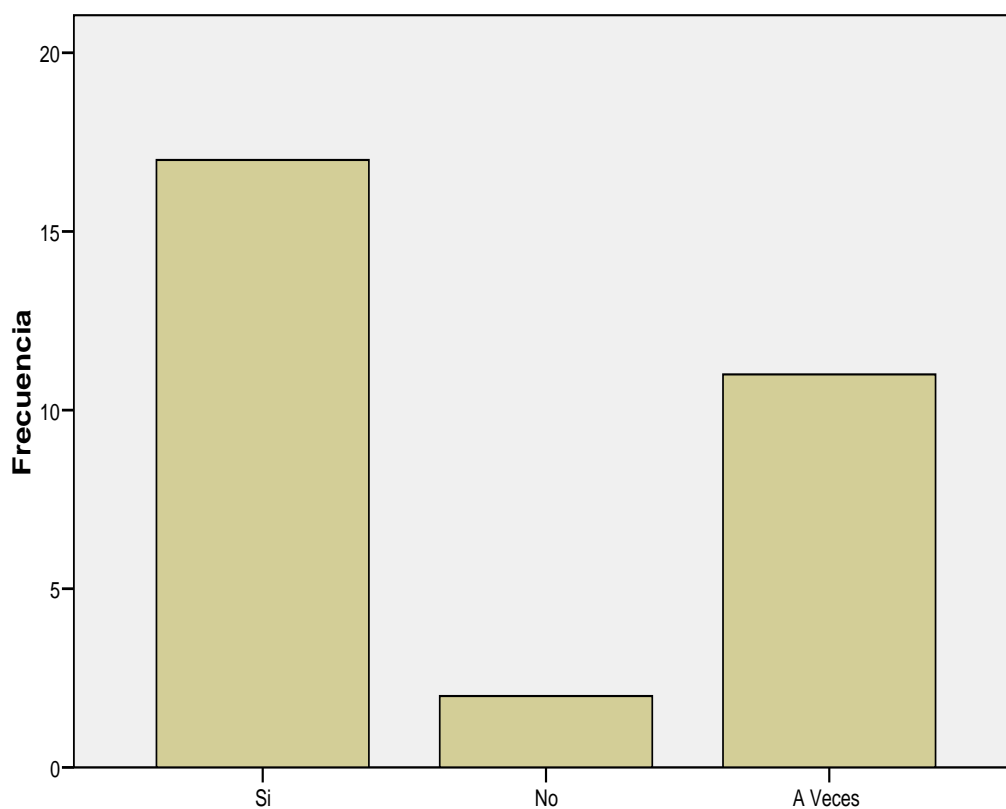
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	23.3	23.3
	No	5	16.7	40.0
	A Veces	18	60.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 60% del Personal de la ODPE encuestados a veces identifican y comprenden aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos de la ODPE (privacidad, licencias de software, propiedad intelectual, seguridad de la información y de las comunicaciones).

47. Reconoce los aspectos sociales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información.

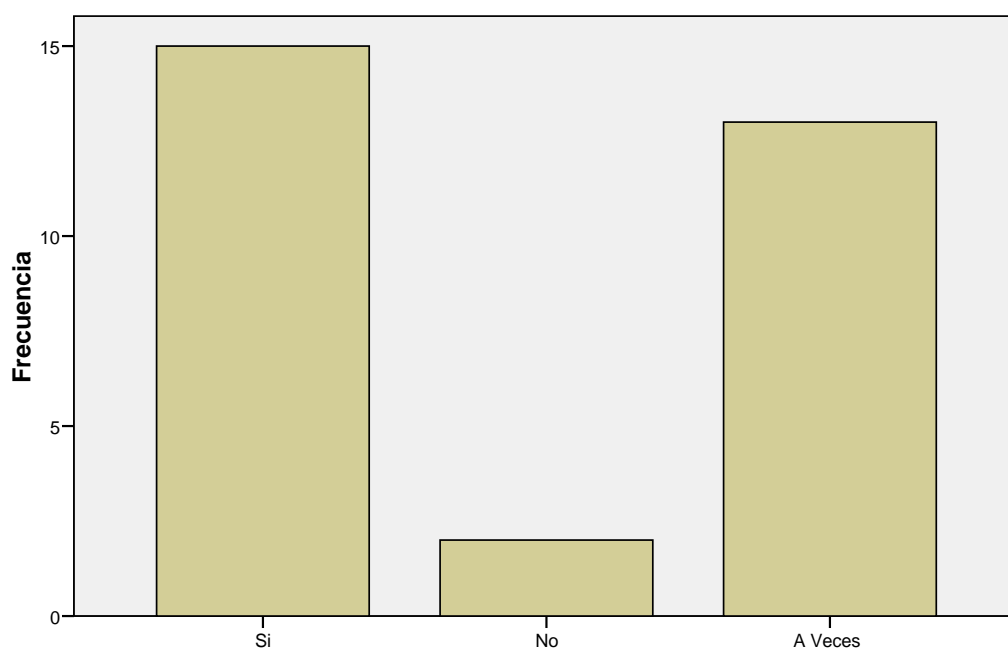
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	17	56.7	56.7
	No	2	6.7	63.3
	A Veces	11	36.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 56.7% del Personal de la ODPE encuestados si reconocen los aspectos sociales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información.

48. Exhibe comportamientos legales, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información.

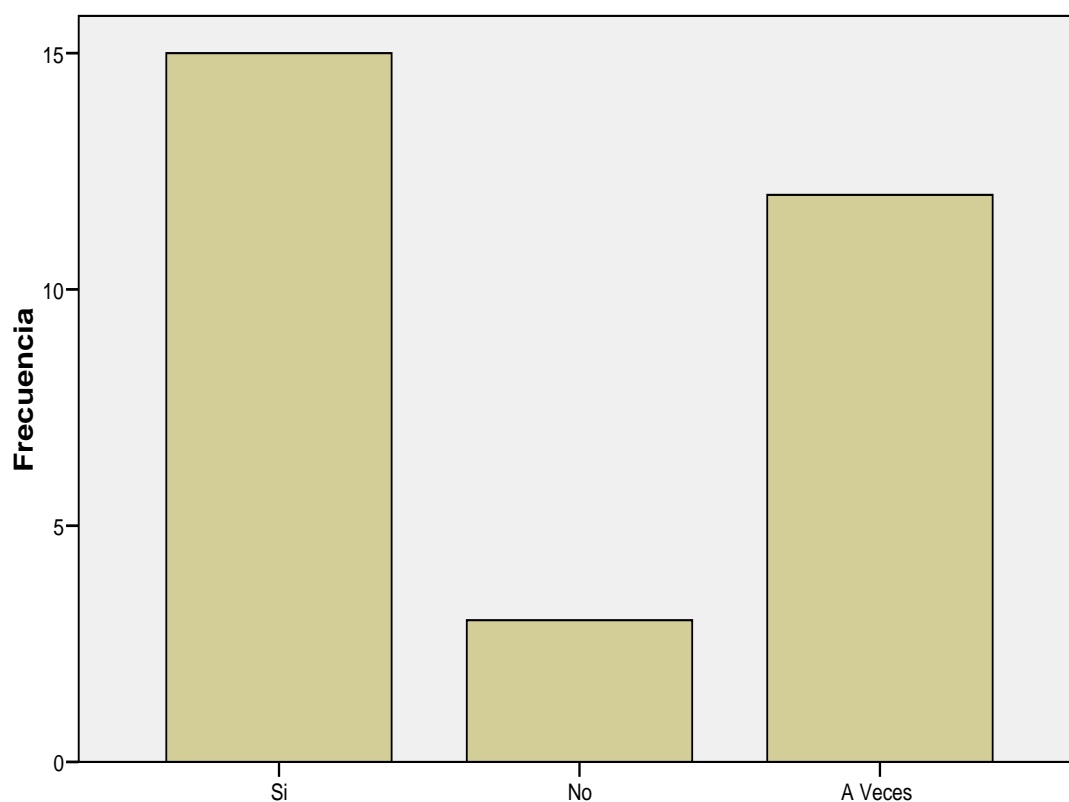
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	50.0	50.0	50.0
	No	2	6.7	6.7	56.7
	A Veces	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



El 50% del Personal de la ODPE encuestados si exhiben comportamientos legales, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información.

49. Comprende las implicancias legales del uso de las licencias para software.

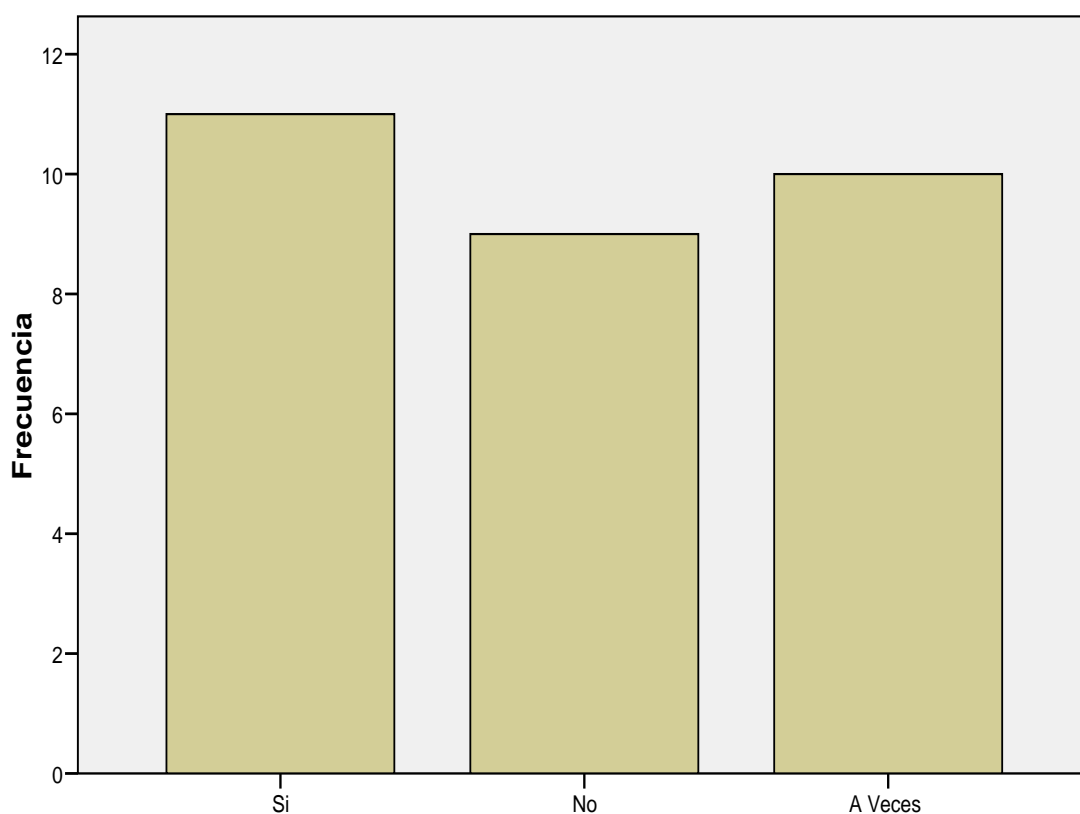
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	50.0	50.0
	No	3	10.0	60.0
	A Veces	12	40.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 50 % del Personal de la ODPE encuestados si comprenden las implicancias legales del uso de las licencias para software

50. Desarrolla habilidades para incorporar reflexivamente las tecnologías en su práctica de socialización.

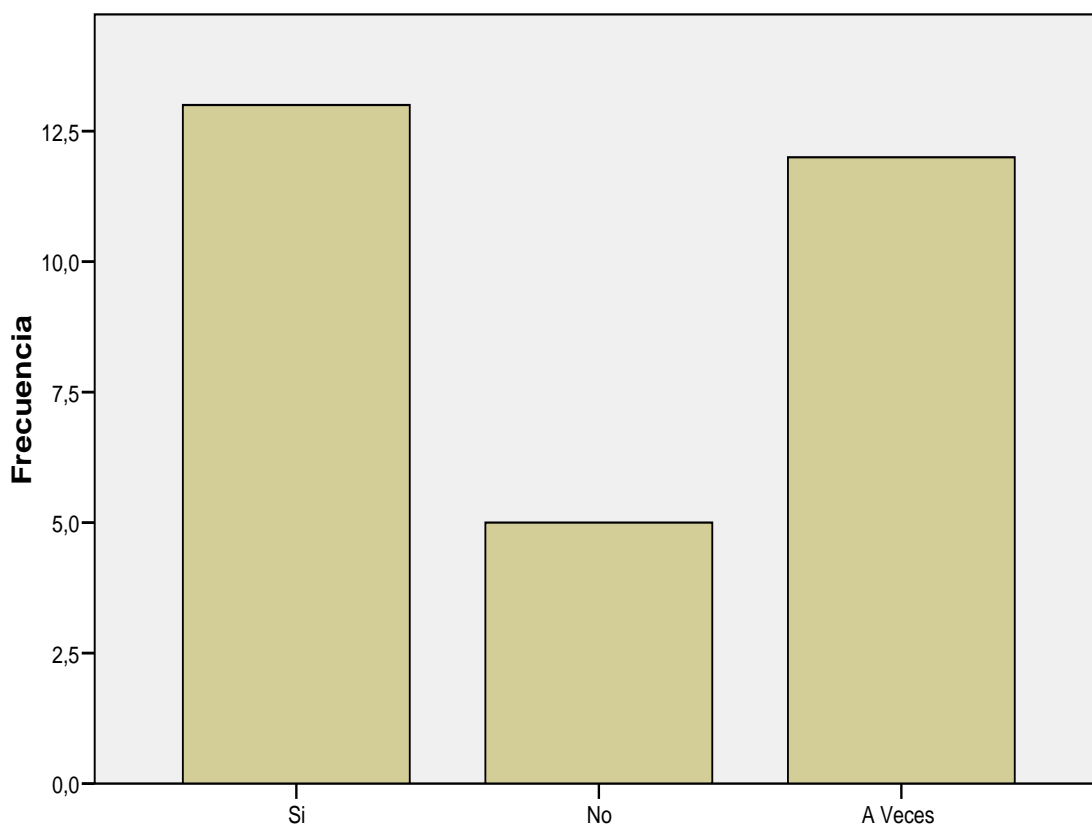
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	36.7	36.7
	No	9	30.0	66.7
	A Veces	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 36.7% del Personal de la ODPE encuestados si desarrollan habilidades para incorporar reflexivamente las tecnologías en su práctica de socialización.

51. Accede a fuentes de información social para la actualización en informática electoral, como revistas electrónicas, portales educativos, participación en listas de interés.

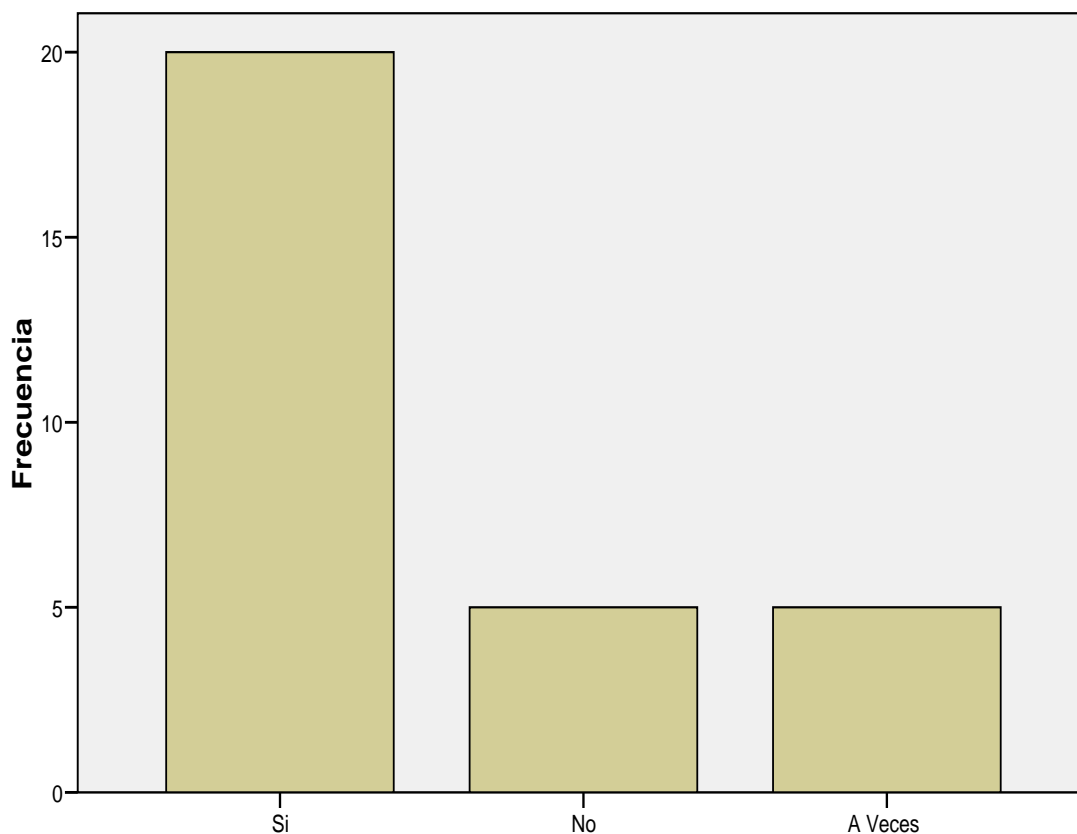
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	43.3	43.3
	No	5	16.7	60.0
	A Veces	12	40.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados si acceden a fuentes de información social para la actualización en informática electoral, como revistas electrónicas, portales educativos, participación en listas de interés.

52. Utiliza los portales educativos nacionales e internacionales como un espacio legal de acceso a recursos digitales validados por expertos que puedan enriquecer su labor en la ODPE.

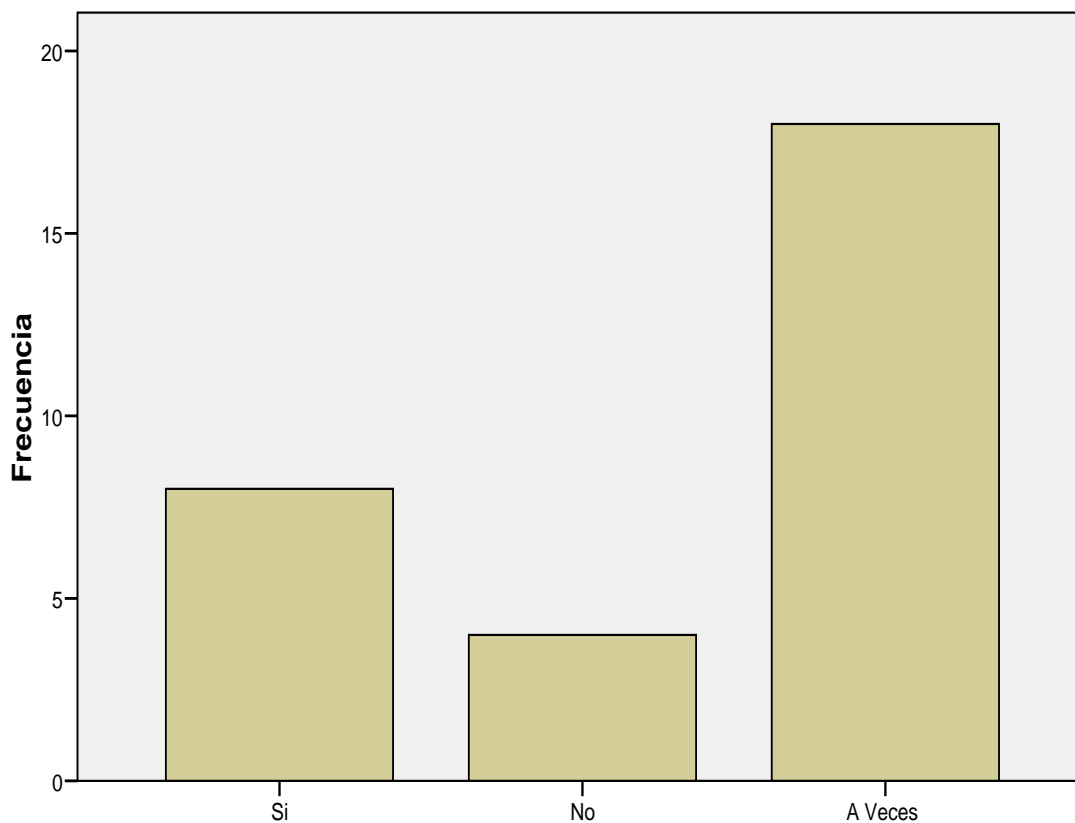
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	20	66.7	66.7
	No	5	16.7	83.3
	A Veces	5	16.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 66.7% del Personal de la ODPE encuestados si utilizan los portales educativos nacionales e internacionales como un espacio legal de acceso a recursos digitales validados por expertos que puedan enriquecer su labor en la ODPE.

53. Evalúa de manera ética y selecciona nuevas fuentes de información e innovaciones tecnológicas como fundamento para la adecuación de las prácticas electorales.

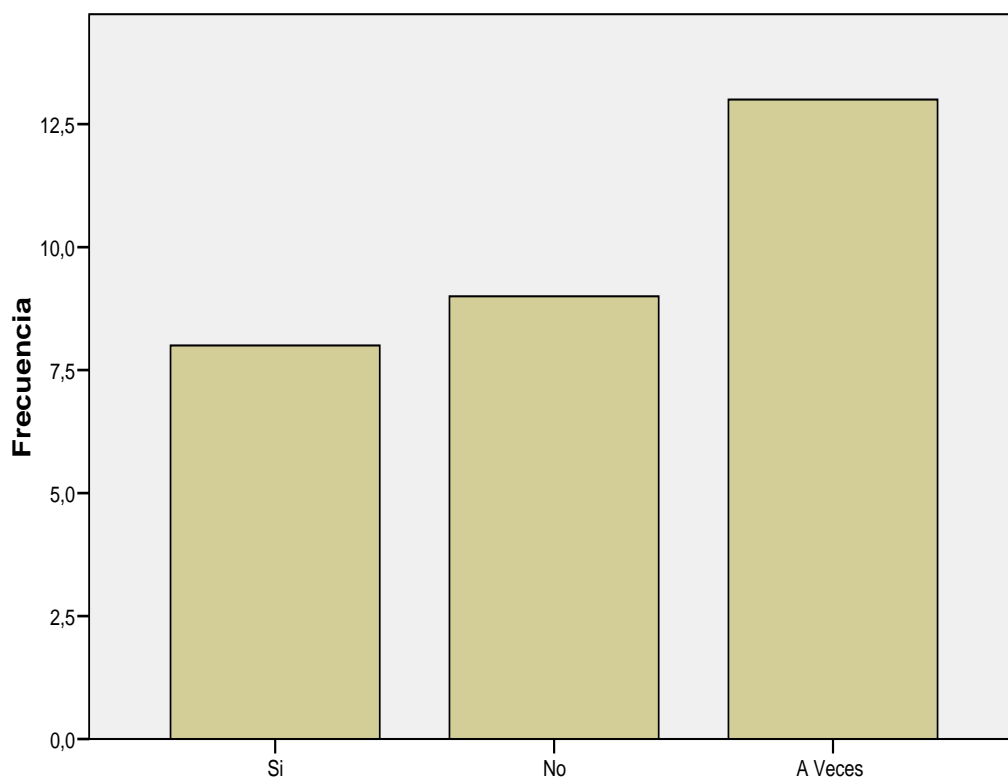
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	26.7	26.7
	No	4	13.3	40.0
	A Veces	18	60.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 60% del Personal de la ODPE encuestados a veces evalúan de manera ética y seleccionan nuevas fuentes de información e innovaciones tecnológicas como fundamento para la adecuación de las prácticas electorales.

54. Crea y mantiene un listado de sitios relevantes a su quehacer administrativo y al desarrollo del proceso electoral.

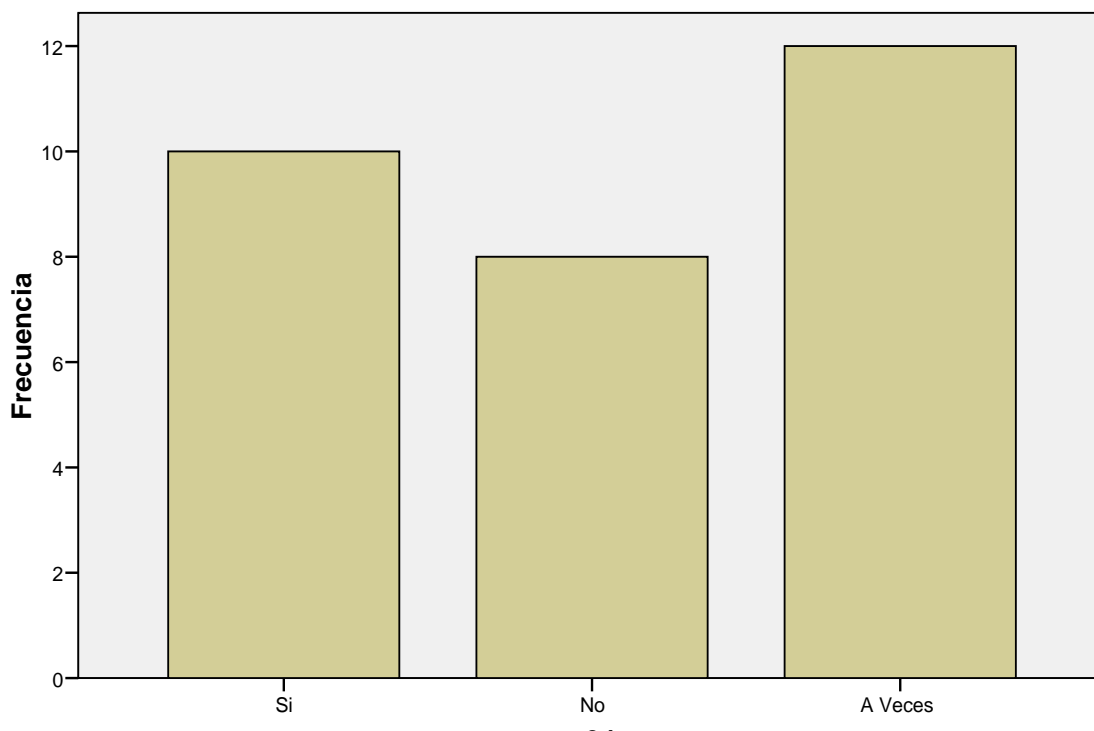
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	8	26.7	26.7	26.7
	No	9	30.0	30.0	56.7
	A Veces	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados a veces crean y mantienen un listado de sitios relevantes a su quehacer administrativo y al desarrollo del proceso electoral.

55. Utilizan las tecnologías para la comunicación y colaboración con pares internacionales, y la comunidad electoral en general, con miras a intercambiar reflexiones y experiencias en normatividad que coadyuven a su actividad en la ODPE.

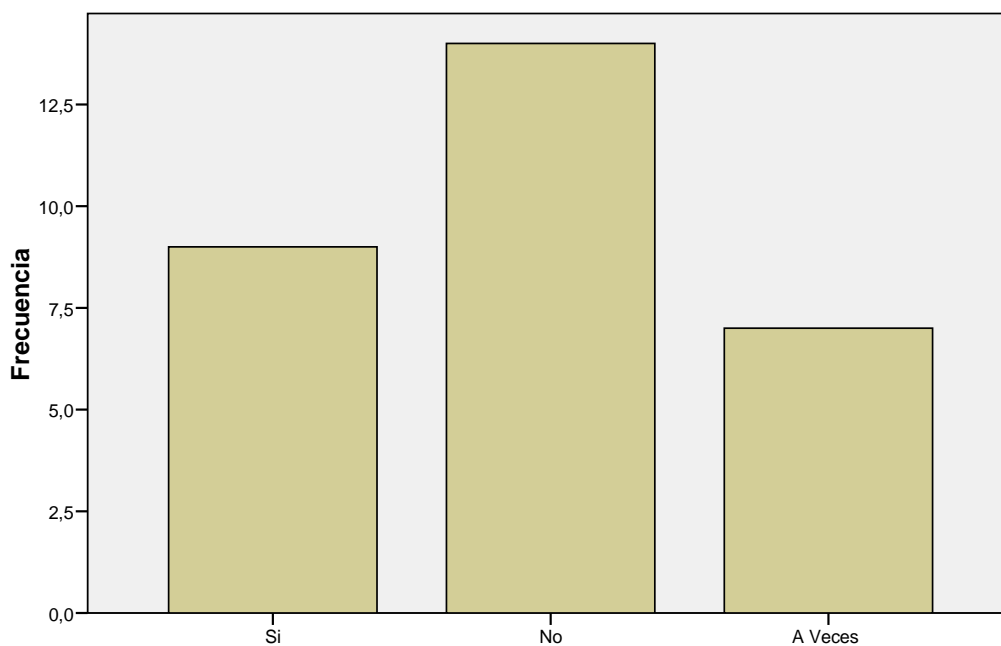
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	33.3	33.3
	No	8	26.7	60.0
	A Veces	12	40.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 40% del Personal de la ODPE encuestados opinan que a veces utilizan las tecnologías para la comunicación y colaboración con pares internacionales, y la comunidad electoral en general, con miras a intercambiar reflexiones y experiencias en normatividad que coadyuven a su actividad en la ODPE.

56. Participa en espacios de reflexión e intercambio de experiencias sobre el diseño, utilización e implementación de experiencias sociales con tecnologías de la información y la comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	9	30.0	30.0
	No	14	46.7	76.7
	A Veces	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	

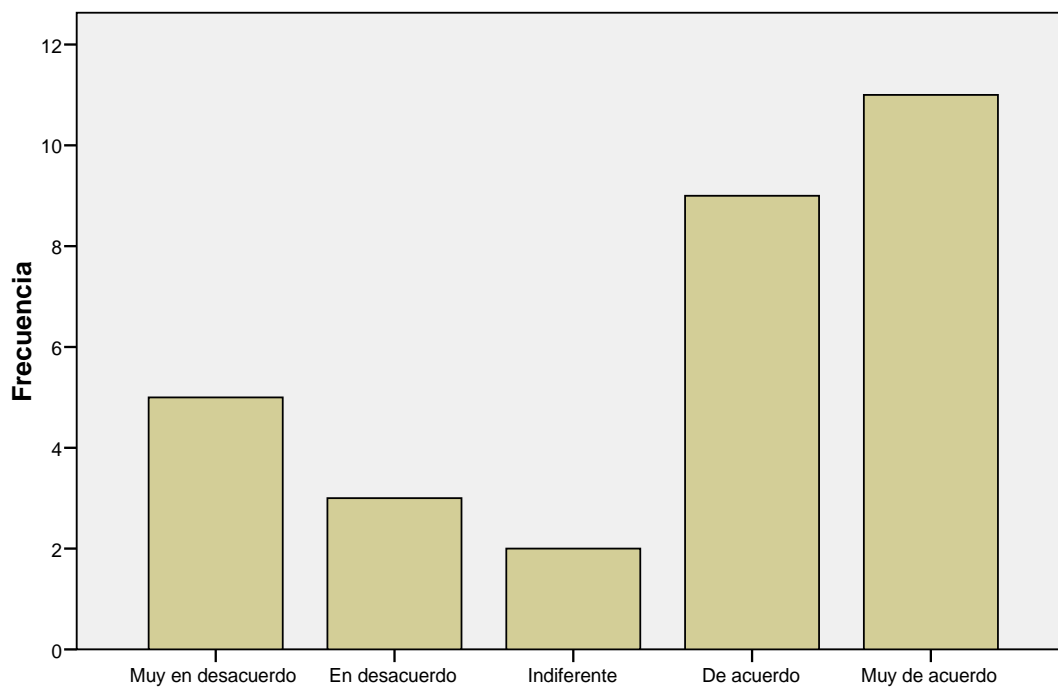


El 46.7% del Personal de la ODPE encuestados no participan en espacios de reflexión e intercambio de experiencias sobre el diseño e utilización, implementación de experiencias sociales con tecnologías de la información y la comunicación.

4.2. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ODPE

57. Me agradó la capacitación en TIC desarrollada por la ODPE.

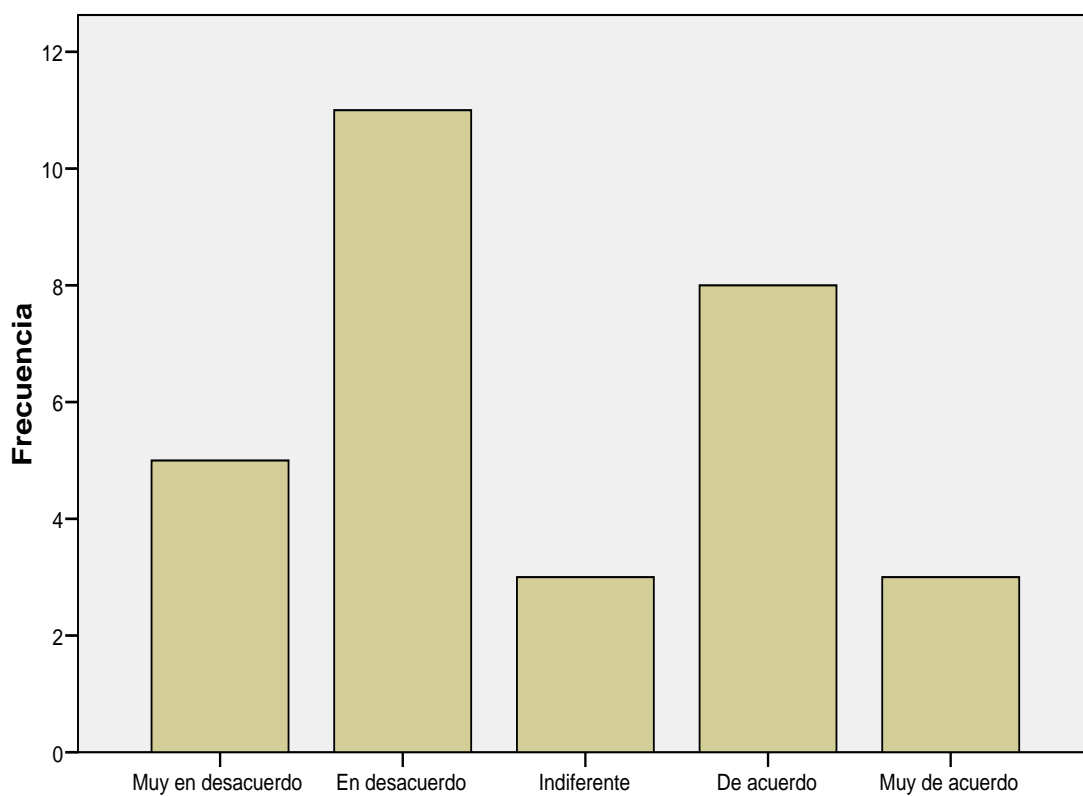
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16.7	16.7
	En desacuerdo	3	10.0	26.7
	Indiferente	2	6.7	33.3
	De acuerdo	9	30.0	63.3
	Muy de acuerdo	11	36.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 36.7% del Personal de la ODPE encuestados están muy de acuerdo en la capacitación en TIC desarrollada por la ODPE.

58. Generalmente en la capacitación de TIC, solo tomo apuntes.

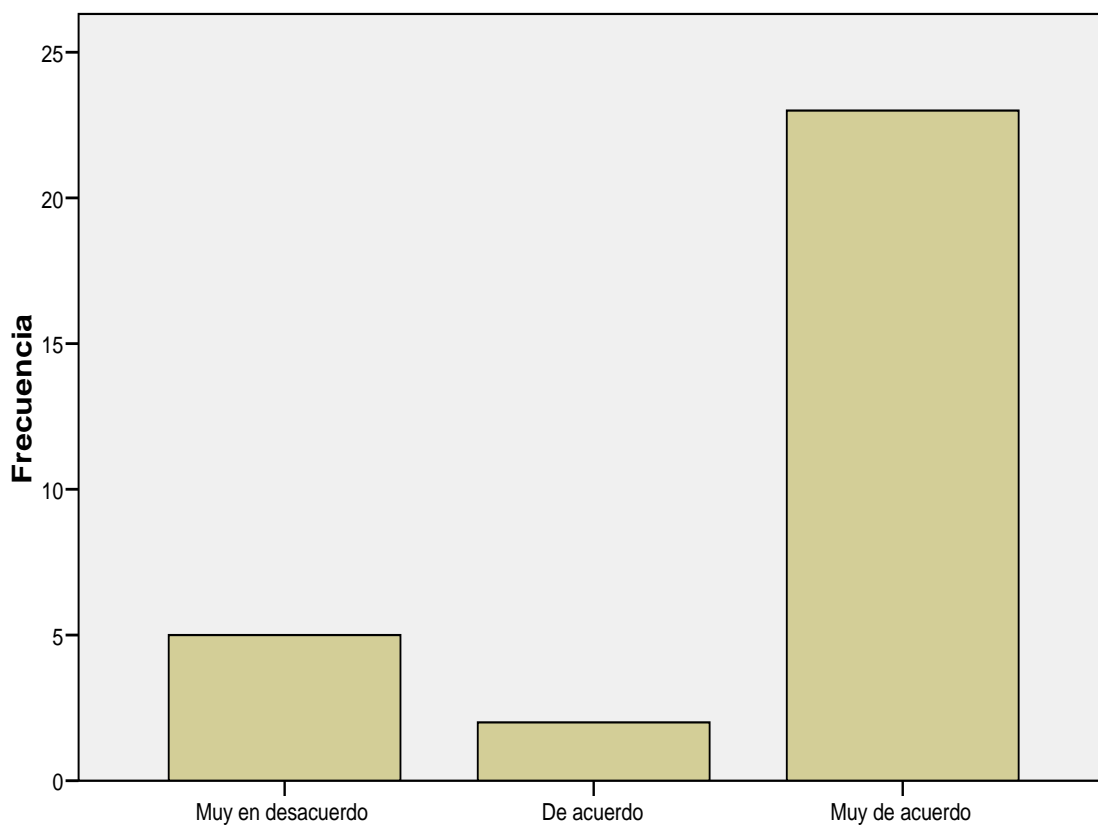
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16.7	16.7
	En desacuerdo	11	36.7	53.3
	Indiferente	3	10.0	63.3
	De acuerdo	8	26.7	90.0
	Muy de acuerdo	3	10.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 36.7% del Personal de la ODPE encuestados están en desacuerdo pues no entienden al encargado de la capacitación de TIC, solo toman apuntes.

59. El aprender todo de TIC será de mucha utilidad en las funciones encargadas por la ODPE.

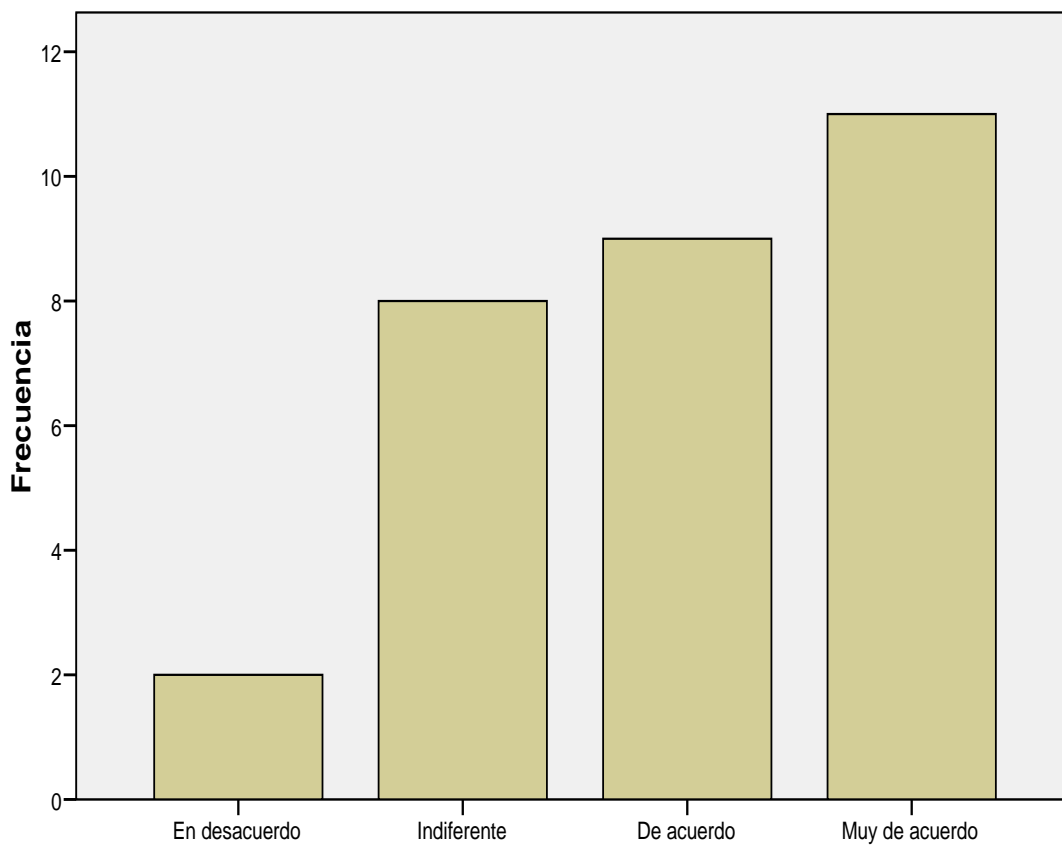
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16.7	16.7
	De acuerdo	2	6.7	23.3
	Muy de acuerdo	23	76.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 76.7% del Personal de la ODPE encuestados opinan que están muy de acuerdo que aprender todo de TIC será de mucha utilidad en las funciones encargadas por la ODPE.

60. Las “jergas” utilizadas por el Capacitador de las TIC son fáciles de entender.

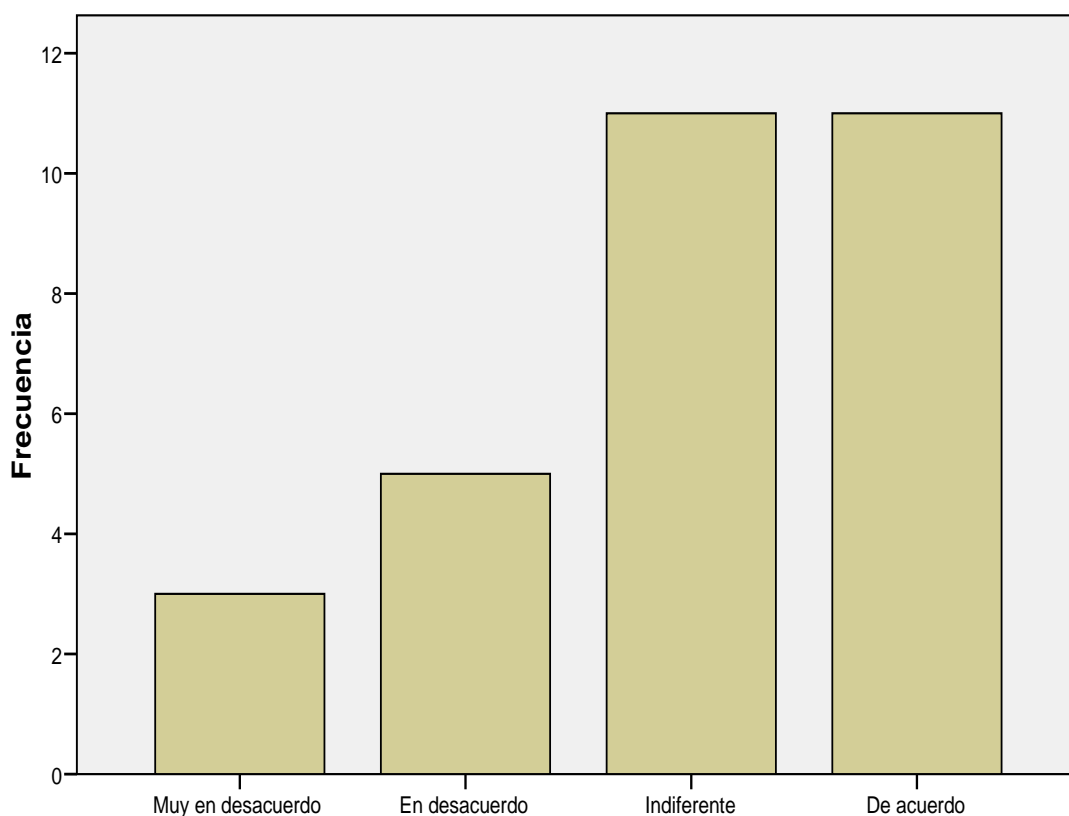
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	2	6.7	6.7
	Indiferente	8	26.7	33.3
	De acuerdo	9	30.0	63.3
	Muy de acuerdo	11	36.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 36.7% del Personal de la ODPE encuestados están muy de acuerdo en que las “jergas” utilizadas por el Capacitador de las TIC son muy fáciles de entender.

61. Entiendo la información sobre TIC que brindan los medios de comunicación como periódicos, televisión y revistas especializadas

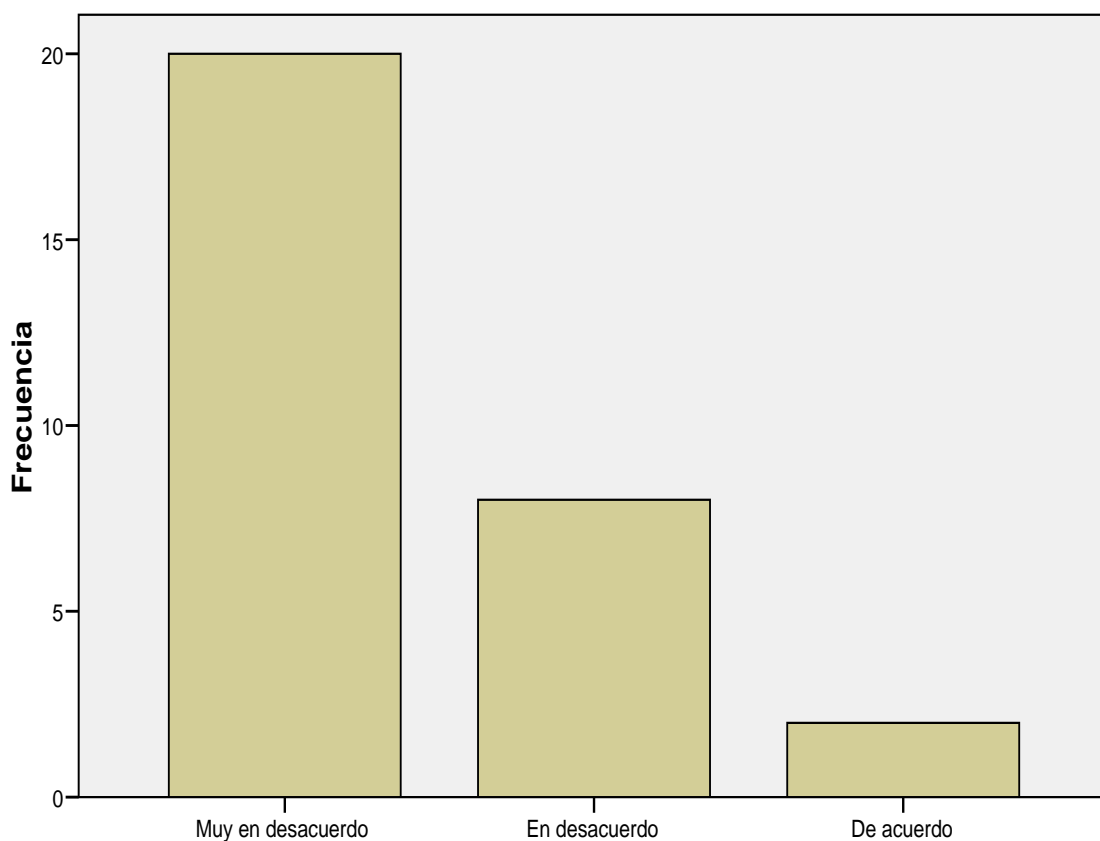
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	10.0	10.0
	En desacuerdo	5	16.7	26.7
	Indiferente	11	36.7	63.3
	De acuerdo	11	36.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 36.7% del Personal de la ODPE encuestados entienden la información sobre TIC que brindan los medios de comunicación como periódicos, televisión y revistas especializadas.

62. Las TIC es una capacitación más que me gustaría repetirla otra vez en mi vida profesional.

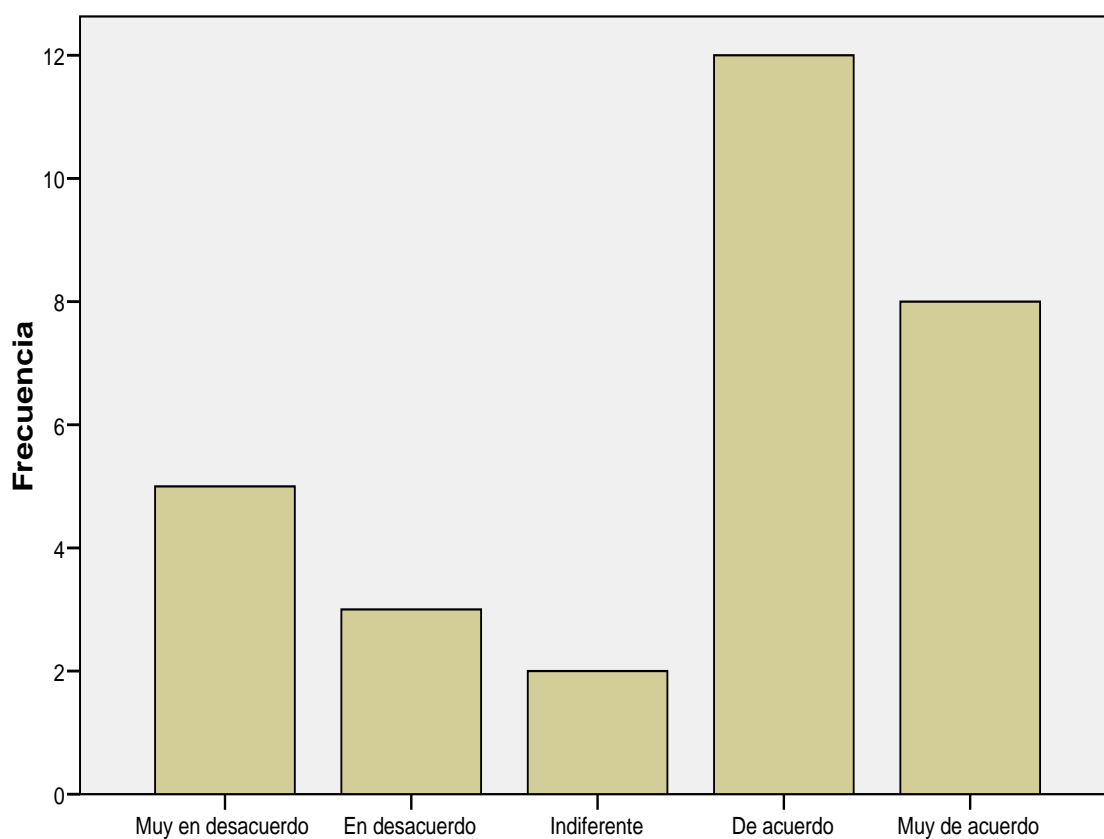
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	20	66.7	66.7
	En desacuerdo	8	26.7	93.3
	De acuerdo	2	6.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 66.7% del Personal de la ODPE encuestados están muy en desacuerdo que las TIC es una capacitación más, que les gustaría repetirla otra vez en su vida profesional.

63. Entender las TIC implica mucha capacitación y práctica continua

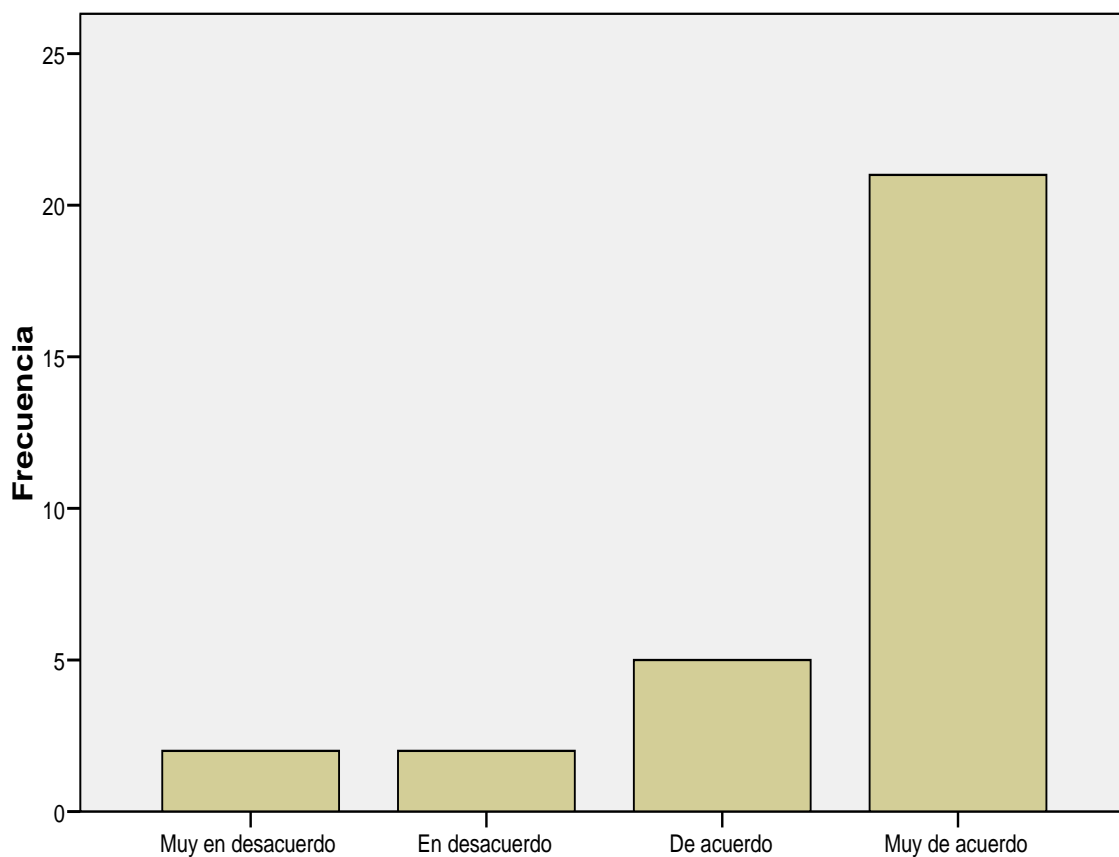
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16.7	16.7
	En desacuerdo	3	10.0	26.7
	Indiferente	2	6.7	33.3
	De acuerdo	12	40.0	73.3
	Muy de acuerdo	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 40% del Personal de la ODPE encuestados están de acuerdo que entender las TIC implica mucha capacitación y práctica continua.

64. La práctica continua de las TIC ayudan en la ODPE, a tomar mejores decisiones para las futuras elecciones.

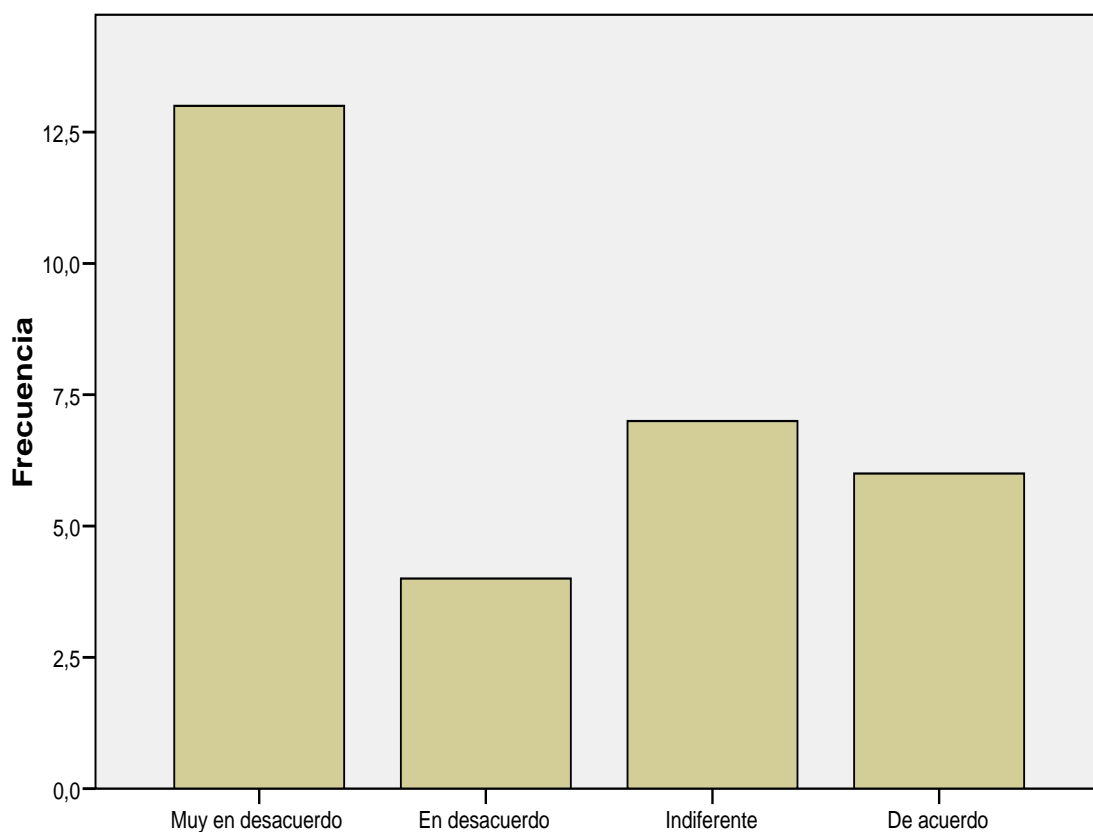
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	2	6.7	6.7
	En desacuerdo	2	6.7	13.3
	De acuerdo	5	16.7	30.0
	Muy de acuerdo	21	70.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 70% del Personal de la ODPE encuestados están muy de acuerdo que la práctica continua de las TIC ayuda en la ODPE, a tomar mejores decisiones para las futuras elecciones.

65. La información que se trabaja con apoyo de las TIC es confiable.

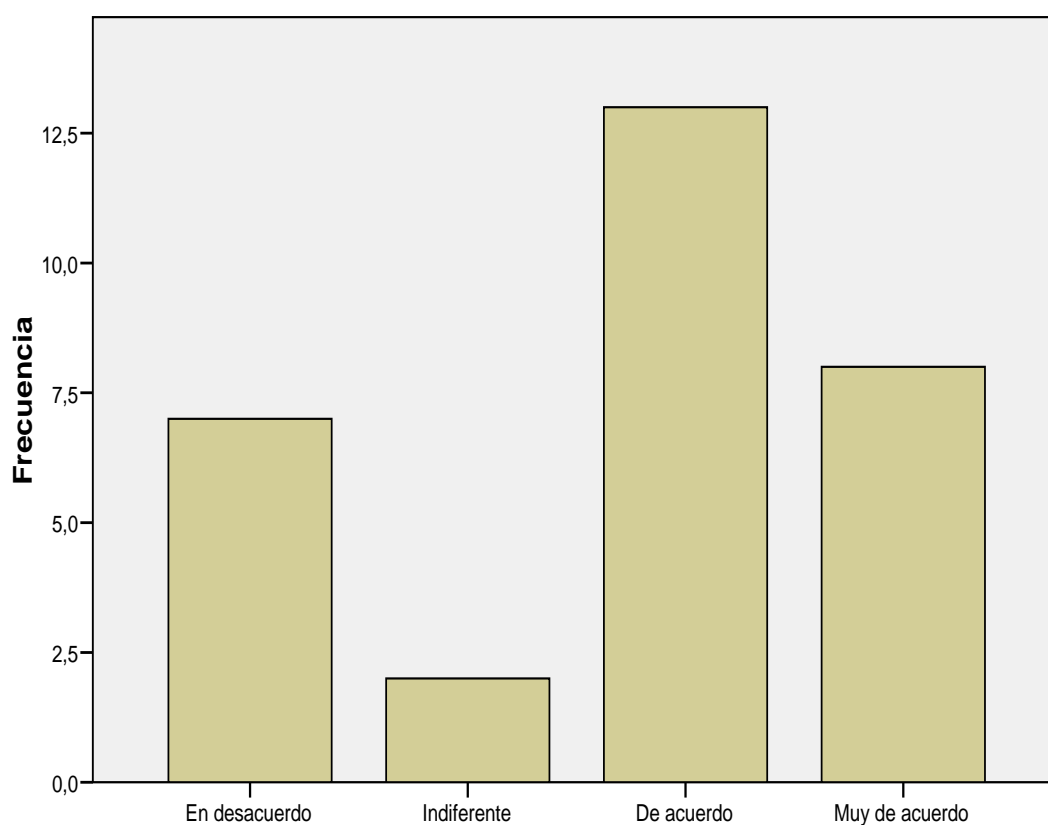
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	13	43.3	43.3
	En desacuerdo	4	13.3	56.7
	Indiferente	7	23.3	80.0
	De acuerdo	6	20.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados están muy en desacuerdo que la información que se trabaja con apoyo de las TIC es confiable.

66. Los cursos de capacitación en TIC que he llevado han desarrollado mi interés en la materia.

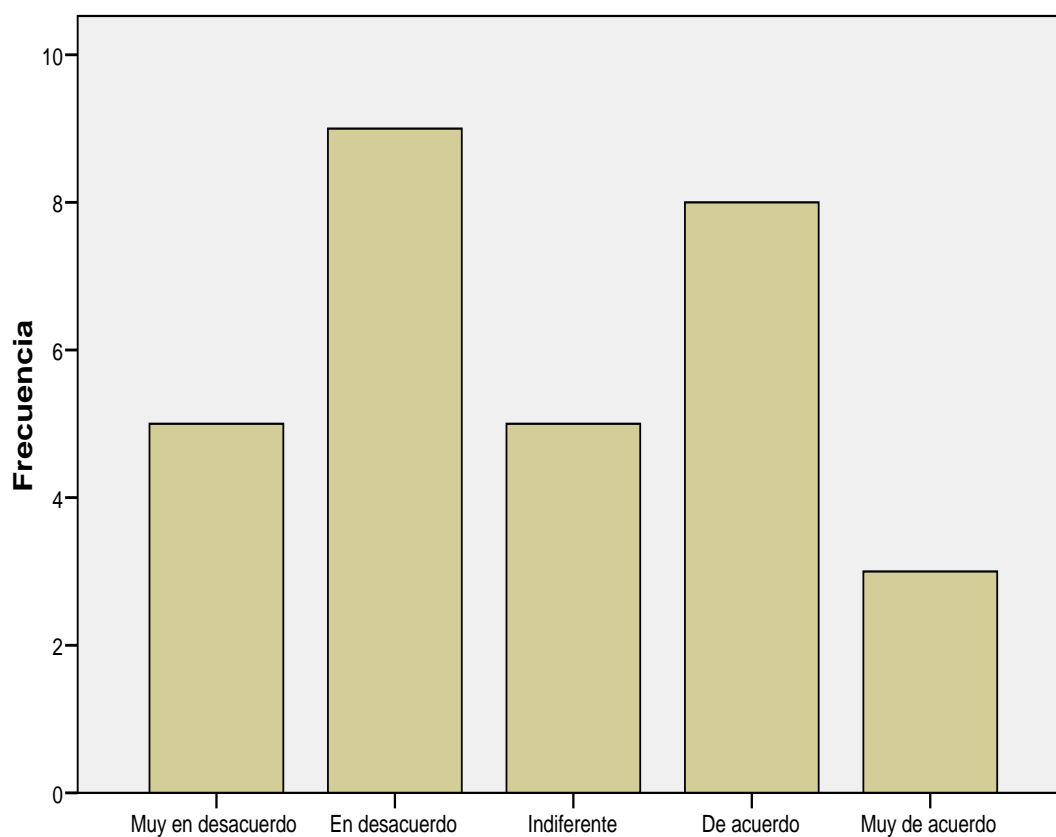
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	7	23.3	23.3
	Indiferente	2	6.7	30.0
	De acuerdo	13	43.3	73.3
	Muy de acuerdo	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 43.3% del Personal de la ODPE encuestados están de acuerdo que los cursos de capacitación en TIC que han llevado han desarrollado su interés en la materia.

67. Aprender todo lo relacionado a TIC, ha sido muy productivo para la ODPE.

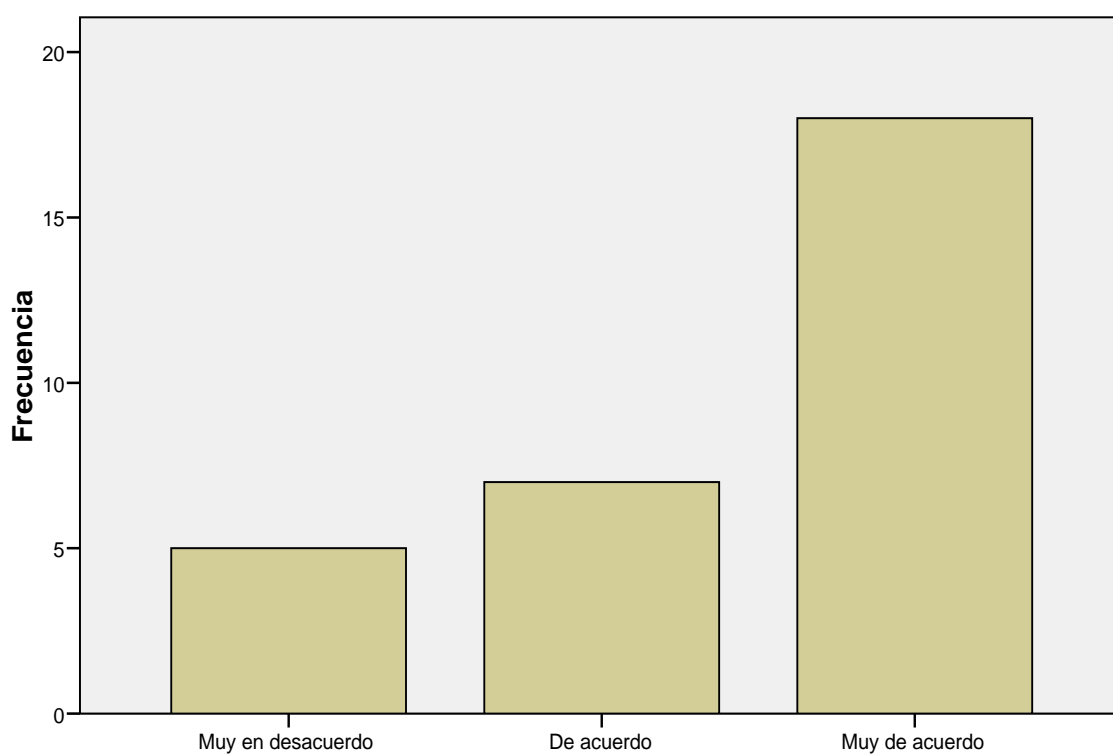
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16.7	16.7
	En desacuerdo	9	30.0	46.7
	Indiferente	5	16.7	63.3
	De acuerdo	8	26.7	90.0
	Muy de acuerdo	3	10.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 30% del Personal de la ODPE encuestados están en desacuerdo que el aprender todo lo relacionado a TIC ha sido muy productivo para la ODPE.

68. Los conocimientos sobre TIC que adquiriera será de mucho apoyo en mi desempeño en la ODPE.

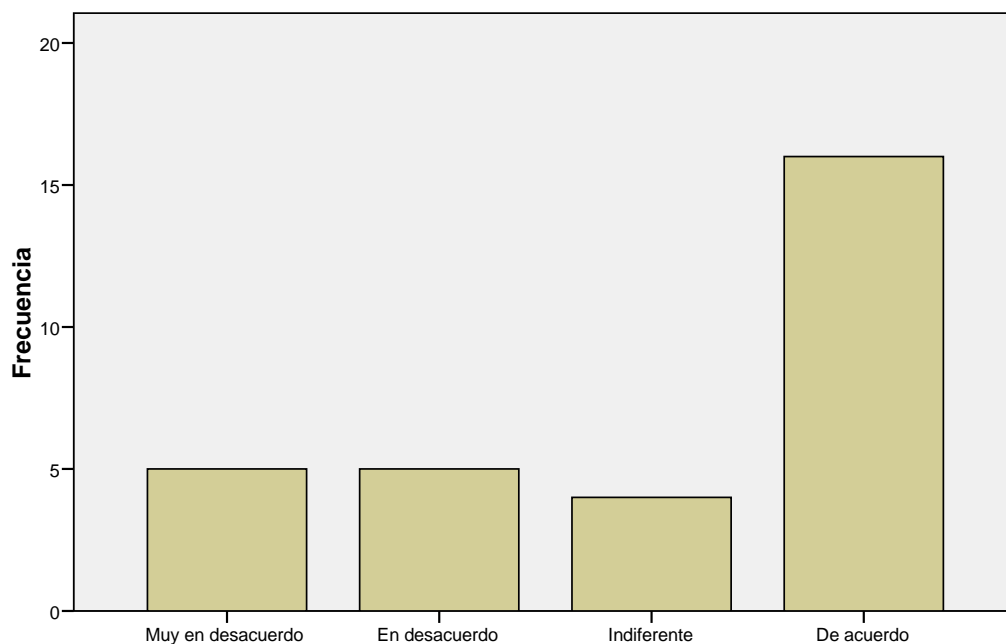
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16.7	16.7
	De acuerdo	7	23.3	40.0
	Muy de acuerdo	18	60.0	100.0
	Total	30	100.0	



El 60% del Personal de la ODPE encuestados están muy de acuerdo que los conocimientos sobre TIC que adquiriera serán de mucho apoyo en su desempeño en la ODPE.

69. La práctica de las TIC, han mejorado la productividad del área encargada del proceso electoral.

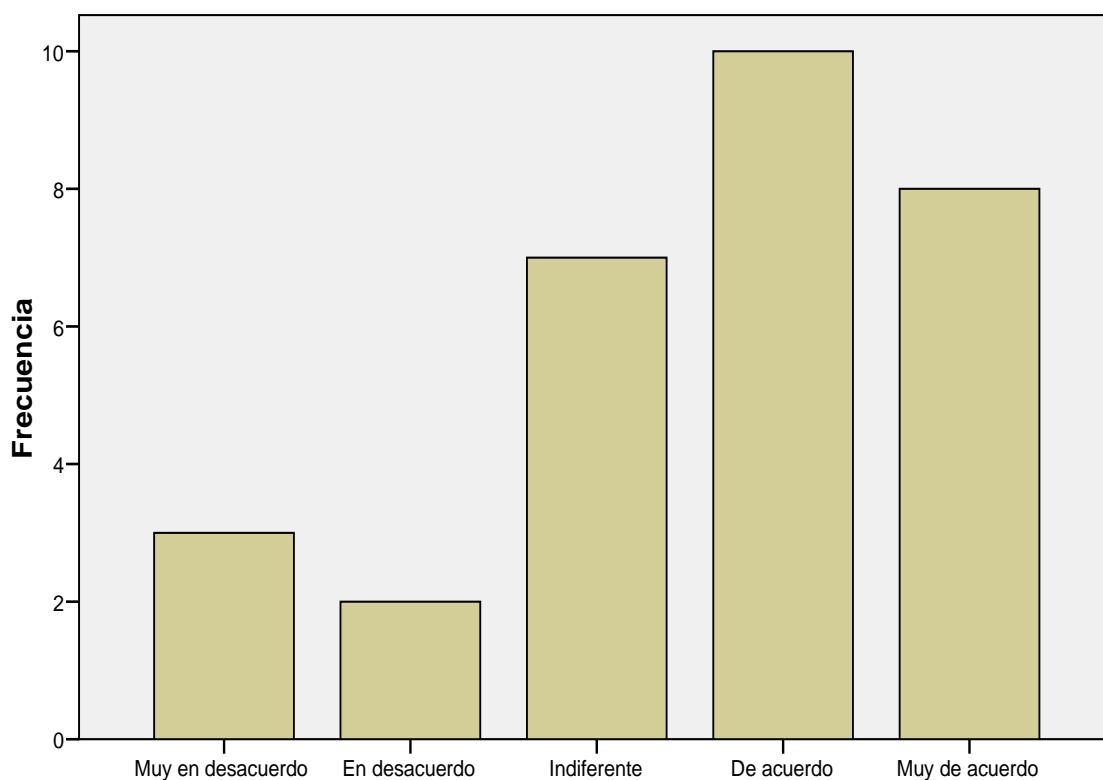
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16.7	16.7
	En desacuerdo	5	16.7	33.3
	Indiferente	4	13.3	46.7
	De acuerdo	16	53.3	100.0
	Total	30	100.0	



El 53.3% del Personal de la ODPE encuestados están de acuerdo que la práctica de las TIC, han mejorado la productividad del área encargada del proceso electoral.

70. Aprender los conceptos y software, están permitiendo mejor comunicación y conocimiento para con la comunidad electoral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	3	10.0	10.0
	En desacuerdo	2	6.7	16.7
	Indiferente	7	23.3	40.0
	De acuerdo	10	33.3	73.3
	Muy de acuerdo	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	



El 33.3% del Personal de la ODPE encuestados están de acuerdo que aprender los conceptos y software, están permitiendo mejor comunicación y conocimiento para con la comunidad electoral.

4.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.3.1 Hipótesis General

I. Planteo de Hipótesis

Ho: Las tecnologías de información y comunicación no influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

Ha: Las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

II. Regla de Decisión Estadística

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta Ho. Si el valor $p < 0.05$, se acepta Ha.

III. Estadística para Contraste de Hipótesis

La contrastación de hipótesis utilizó el Modelo de Regresión y Correlación Múltiple, para determinar la significancia de la variable independiente Tecnología de Información y Comunicación y de la variable dependiente Capacitación del Personal de la ONPE.

Se halló una correlación múltiple de 0.708, y un Valor $p = 0.001$.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Valor p
1	.708(a)	.502	.422	.32972	.001

a Variables predictoras: (Constante),SOCIALES,ETICOS Y LEGAL,GESTION y ASPECTOS TECNICOS

La tabla de coeficientes, mediante el Análisis Beta, nos indica que las dimensiones Gestión (0.336) y Aspectos Social, Ética y Legal (0.238) son las que más contribuyen en el aprendizaje de las TIC.

En cambio, los aspectos Técnicos (- 0.065) son los que menos contribuyen en la capacitación.

Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Valor p	Correlación Parcial
		B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	.582	.427		1.361	.186	-.298
	TÉCNICA	-.074	.287	-.065	2.259	.025	.528
	GESTIÓN	.278	.180	.336	2.542	.000	.747
	SOCIAL, ÉTICA Y LEGAL	-.237	.201	.238	2.179	.018	.643

a Variable dependiente: CAPACITACIÓN

IV. Interpretación

Como el Valor $p = 0.001 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% de confianza, las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)

Se halló una correlación múltiple, directa y positiva, de 0.708

4.3.2 Hipótesis Específica 1

I. Planteo de Hipótesis

Ho: Las Tecnologías de Información y Comunicación, en el aspecto Técnico, no influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

Ha: Las Tecnologías de Información y Comunicación, en el aspecto Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

II. Regla de Decisión Estadística

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta Ho. Si el valor $p < 0.05$, se acepta Ha.

III. Estadística para Contraste de Hipótesis

La Contrastación de Hipótesis utilizó el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar la significancia de la dimensión Aspecto técnico y de la variable dependiente Capacitación del Personal de la ONPE. Se halló una correlación parcial de 0.528, y un Valor $p = 0.025$.

Correlaciones

		CAPACITACION TRABAJADOR ONPE
ASPECTOS TECNICOS	Correlación de Pearson	.528
	Valor p (bilateral)	.025
	N	30

IV. Interpretación

Como el Valor $p = 0.025 < 0.05$, se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación, en lo Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Se halló una correlación parcial de 0.528.

4.3.3 Hipótesis Específica 2

I. Planteo de Hipótesis

Ho: Las Tecnologías de Información y Comunicación, en el aspecto de Gestión, no influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

Ha: Las Tecnologías de Información y Comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

II. Regla de Decisión Estadística

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta Ho. Si el valor $p < 0.05$, se acepta Ha.

III. Estadística para Contraste de Hipótesis

La Contrastación de Hipótesis utilizó el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar la significancia de la dimensión Gestión y de la variable dependiente Capacitación del Personal de la ONPE. Se halló una correlación parcial de 0.747, y un Valor $p = 0.000$

Correlaciones

		CAPACITACION TRABAJADOR ONPE
Gestión	Correlación de Pearson	.747(*)
	Valor p (bilateral)	.000
	N	30

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

IV. Interpretación

Como el Valor $p = 0.031 < 0.05$, se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación, en Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Se halló una correlación parcial de 0.747.

4.3.4 Hipótesis Específica 3

I. Planteo de Hipótesis

Ho: Las Tecnologías de Información y Comunicación, en los aspectos sociales, éticos y legales, no influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

Ha: Las Tecnologías de Información y Comunicación, en los aspectos sociales, éticos y legales, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

II. Regla de Decisión Estadística

Si el Valor $p \geq 0.05$, se acepta Ho. Si el valor $p < 0.05$, se acepta Ha.

III. Estadística para Contraste de Hipótesis

La Contrastación de Hipótesis utilizó el Modelo de Correlación de Pearson, para determinar la significancia de la dimensión social, ética y legal y de la variable dependiente Capacitación del Personal de la ONPE. Se halló una correlación parcial de 0.643, y un Valor $p = 0.018$

Correlaciones		CAPACITACION TRABAJADOR ONPE
SOCIALES, ÉTICOS y LEGALES	Correlación de Pearson	.643
	Valor p (bilateral)	.018
	N	30

IV. Interpretación

Como el Valor $p = 0.018 < 0.05$, se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación, en lo social, ético y legal, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Se halló una correlación parcial de 0.643.

4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación halló, en primer lugar, que las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). La influencia se determinó con el Método Estadístico de Regresión y Correlación, diseño de pasos sucesivos, que da lugar al hallazgo de la Correlación Conjunta Óptima, que alcanzó 0.708.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Valor p
1	.708(a)	.502	.422	.32972	.001

Coeficientes(a)

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Valor p	Correlación Parcial
		B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	.582	.427		1.361	.186	-.298
	TÉCNICA	-.074	.287	-.065	2.259	.025	.528
	GESTIÓN	.278	.180	.336	2.542	.000	.747
	SOCIAL, ÉTICA Y LEGAL	-.237	.201	.238	2.179	.018	.643

a Variable dependiente: CAPACITACIÓN

El Nivel de Influencia se determinó con la siguiente tabla:

Rango de Intervalos de Correlación	Nivel de influencia	Correlación	
De 0.01 a 0.20	Influencia Baja		
De 0.21 a 0.40	Influencia Regular		
De 0.41 a 0.60	Influencia Promedio	Técnica:	0.528
De 0.61 a 0.80	Alta Influencia	Social, Ética y Legal:	0.643
		Gestión:	0.747
De 0.81 a 1.00	Muy Alta Influencia		

El Aspecto Técnico presentó una Influencia Promedio; y los aspectos Gestión y Social, Ética y Legal, una Alta Influencia.

En segundo lugar, la Capacitación en TIC a los Trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), es la que debe lograr mejoras en lo Técnico (software), pues fue uno de los factores que “observamos” presenta una influencia promedio, y que consideramos, es la dimensión que en toda organización, se debe reforzar, a fin de cumplir con los objetivos de toda estrategia laboral realizada por internet.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

1. Se afirma que, las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia.

Esto se explica, pues los trabajadores de la ONPE, hacen uso de las TIC como medio de especialización y como desarrollo profesional, para lo cual se informan y acceden a diversas fuentes para mejorar sus prácticas y facilitar el intercambio de experiencias que contribuyen a conseguir mejores procesos en la Oficina Nacional de Procesos Electorales.

2. Se afirma que, las Tecnologías de Información y Comunicación, en el aspecto Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Influencia Promedio.

Los trabajadores de la ONPE, demuestran un dominio promedio de las competencias asociadas al conocimiento general de las TIC y el manejo de las herramienta de productividad, como los procesadores de textos, las hojas de cálculos e internet, desarrollando habilidades y destrezas para el aprendizaje permanente de nuevos hardware y software.

3. Se afirma que, las Tecnologías de Información y Comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la

capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia.

Los trabajadores de la ONPE, hacen uso de las TIC para apoyar su trabajo en el área administrativa, tanto a nivel de gestión, como también de apoyo a la gestión de la organización.

4. Se afirma que, las Tecnologías de Información y Comunicación, en los aspectos sociales, éticos y legales, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia.

Los trabajadores de la ONPE, conocen, se involucran y difunden la visión y misión de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, entre los trabajadores, sobre todo en lo relacionado a los aspectos éticos, legales y sociales relacionados con el uso.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Conscientes que las Tecnologías de Información y Comunicación presentan Alta Influencia en la Capacitación de los Trabajadores dela ONPE, nos permitimos recomendar:

1. Respecto a las tecnologías de información y comunicación y la influencia como instrumentos eficaces en la capacitación del personal de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), se debe mejorar el planeamiento de actividades de capacitación pues en buena medida, en el 58.7% de los casos, esta formulación de planes no ha permitido en gran y mediana medida el mayor nivel de conocimiento o difusión de nuevas tecnologías y la propuesta de mejoras en la gestión.
2. Respecto al control de las actividades a través del monitoreo de los aspectos técnicos, se debe promover la integración de grupos, equipos y comisiones de trabajo pues esta normalmente sirve para mejorar las actividades de capacitación.
3. La organización de la entidad debe flexibilizarse y horizontalizarse su gestión, permitiendo que las actividades de capacitación, mediante el uso del correo electrónico, relacionen a todos los niveles en las distintas dependencias de la ONPE, mediante el cual debe lograrse, por niveles una mejor interacción entre jefes de división, y entre los profesionales de la Oficina central y de provincias.
4. En cuanto a los aspectos sociales, éticos y legales, las actividades de capacitación, deben permitir la influencia de la actualización científica – tecnológica (TIC), en el desarrollo de nuevos proyectos en cada área de administración y de gestión, pero de una manera consciente y responsable, cuidando los derechos, cuidados y respetos tecnológicos que deben considerarse en el uso de las TIC.

BIBLIOGRAFÍA

1. **BATEMAN, Thomas; SNELL, A.** *Administración: una ventaja competitiva*; México: McGraw Hill. 2001
2. **CABERO ALMENARA, Julio.** *Nuevas tecnologías, comunicación y educación*. México 1996.
3. **CABERO ALMENARA, Julio.** *Organizar los recursos tecnológicos. Centros de recursos*. México 1996.
4. **CASTANYOR, Figueres:** *La Capacitación Permanente en la Empresa*, Alfomega Grupo Editor, México D.F., 2010.
5. **CASTELLS, Manuel.** *Tecnología de la Información y Desarrollo Global. Política Exterior*, 78, Noviembre- Diciembre 2000, Madrid.
6. **COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS.** *Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo. Tecnologías de la información y de la comunicación en el ámbito del desarrollo. El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo*. Bruselas - 2001; pág. 3.
7. **COMISIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.** *Informe Final de la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación de Chile*. Santiago de Chile, Enero 1999.
8. **CHIAVENATO, IDALBERTO.** *Administración de Recursos Humanos*, 5ta. Ed. McGraw. Hill, Colombia 2000.

9. **ERNESTO, José.** *Conocimiento Colectivo: La Formación en el Trabajo y la Generación de Capacidades.* Ediciones Granica S.A., Buenos Aires, 2003.
10. **GONZÁLEZ, Gisbert.** *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación.* México 1996; pág. 413.
11. **GONZÁLEZ SOTO, A. P.; GISBERT, M.; GUILLEM, A.; JIMÉNEZ, B.; LLADÓ, F. y RALLÓ, R.** *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación.* México 1996. p. 413.
12. **HERNÁNDEZ, Sampieri,** *Metodología de la investigación*, 2010, 5ta Edición, Mc GRaw Hill, México.
13. **KOONTZ, H.; WEHRICH. H.** *Administración una perspectiva global* (Oncena ed.). México: Mc Graw Hill 2004.
14. **LONGORIA, J.F.** *La Educación en línea: El uso de la tecnología de informática y comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.* 2003.
15. **MARQUES GRAELLS, Pérez.** *Impacto de las TIC en Educación: Funciones y Limitaciones.* Departamento de Psicología, España. 2003. p. 178.
16. **MEJIA, Elías.** *La investigación científica en educación. 1ª Edición UNMSM.* Lima, 2008.
17. **MUNCH, Lourdes.** *Métodos y técnicas de investigación.* Editorial Trilla. México, 2005.
18. **NERVI HALTENHOFF, Hugo.** *Estándares tic para la formación inicial docente.* Gráfica LOM, Chile 2008.

19. **NIVIH, Martha Et Alter:** *Empleo y organización del trabajo en el marco de la difusión de las técnicas en la industria manufacturada en Argentina*, Buenos Aires, 2003.
20. **PAIN, Abraham:** *Capacitación Laboral*, Coedición: Ediciones Novedades Educativas, Universidad Nacional de Buenos Aires, Buenos Aires, 2001.
21. **PAIN, Abraham:** *Como Realizar un Proyecto de Capacitación: un Enfoque de la Ingeniería de Capacitación*, Ediciones Granica S.A., Barcelona, 1992.
22. **POCOVÍ, Gertrudis María Estela. FARABOLLINI, Gustavo Ricardo.** *Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. Gobierno Electrónico: un cambio estructural la integración de la información como requisito.* Caracas 2002.
23. **RUIZ MORALES, Álvaro.** *Investigación Clínica: Epidemiología Clínica Aplicada.* Centro Editorial Javeriano. España, 2001.
24. **SANCHEZ SOTOMAYOR, Segundo.** *La cuarta vía. Paradigmas y contrastes de hipótesis.* 1ª edición. CEPREDIM- UNMSM. Lima, 2011.
25. **SALAZAR BARRIGA, Oscar.** *Glosario de términos sobre administración pública.* UNMSM. 2003.

Tesis

26. **NÁJERA SÁNCHEZ, Juan José.** *El Impacto Competitivo de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones en el Sector Asegurador Español. Una Visión Basada en los Recursos.* España 2005.

27. **ORIONDO GATES, Carmen.** *Implicancias de las TIC en la eficacia de la gestión de actividades de capacitación: Caso entidad pública de comunicaciones,* Tesis de Maestría, FAC-UNMSM, Lima, 2008.

28. **PALACIOS TORRES, Carluis.** *Diseño e Implementación de una División PNP, de Tecnología de Comunicaciones y Sistema de Información orientado al Desarrollo Sostenido de Sistemas de Información Estratégicos contra el Crimen Organizado y la Delincuencia.* 2010.

29. **ROJANO, Teresa,** con su tema *“Incorporación de entornos tecnológicos de aprendizaje a la cultura escolar: proyecto de innovación educativa en matemáticas y ciencias en escuelas secundarias públicas de México”.* 2003.

30. **TOVAR, Oswaldo,** en su investigación *“Administración del Tiempo en la Obra: Centro Ann Sullivan”,* para optar el grado académico de Maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal. 2009.

31. **SANZ, Mercedes.** *Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la autonomía de aprendizaje.* España 2003. Universitat Jaume de fecha 25 de setiembre de 2003.

Direcciones Electrónicas

32. http://www.inap.gov.ar/novedades/docs/Plan_Capacitacion2006.pdf.
33. http://www.sedefir.gov.do/pdf/Plan_informatico.pdf.
34. ADELL, J. Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. EDUTEC: Revista electrónica de tecnologías educativa. 1997. <<http://www.uib.es/depart/gte/revelec7.html>> [Consultado 13 de abril 2009].
35. [/files/publications/countries/Resumen_Mesa_Redonda_TIC.pdf](#).
36. <http://es.wikipedia.org/wiki/Tecnología>.
37. formatos@pcm.gob.pe Febrero 2004. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. PCM: PERU: Situación de las tecnologías de información y comunicaciones.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA PARA TRABAJADORES DE ONPE

La presente encuesta pretende medir la influencia de LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO INSTRUMENTOS EFICACES EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL-ONPE, cuyas respuestas son de carácter anónimo, por lo cual solicitamos su mejor apoyo y comprensión:

Edad: -----

Sexo: -----

No	DIMENSIÓN TÉCNICA			
1	Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC y el uso de computadores personales.	Si	No	A Veces
2	Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes.	Si	No	A Veces
3	Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computador (Memoria RAM, Disco Duro, Procesador, etc.) impresora, cámara digital, etc. requeridos para la generación de cédulas de votación.	Si	No	A Veces
4	Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones para las votaciones.	Si	No	A Veces
5	Gestiona el uso de recursos en una red local de la ONPE (impresoras, carpetas y archivos, configuración).	Si	No	A Veces
6	Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas.	Si	No	A Veces
7	Actualiza permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas y sus nuevas aplicaciones en la ONPE.	Si	No	A Veces
8	Utiliza herramientas de productividad (Procesador de Textos, Hoja de Cálculo, presentador) para generar diversos tipos de documentos de votación.	Si	No	A Veces
9	Utiliza el procesador de textos para la creación de documentos de votación de óptima calidad, dejándolos listos para su distribución.	Si	No	A Veces
10	Utiliza correctores ortográficos y produce documentos protegidos (sólo lectura) y de trabajo (versiones).	Si	No	A Veces
11	Emplea recursos del procesador de textos como tablas, cuadros e imágenes dentro de un documento cédula de votación.	Si	No	A Veces
12	Utiliza la planilla de cálculo para procesar datos e informar resultados de las votaciones de manera numérica y gráfica.	Si	No	A Veces
13	Genera y aplica funciones matemáticas y lógicas utilizando fórmulas básicas.	Si	No	A Veces
14	Utiliza el software de presentación para comunicar información de manera efectiva.	Si	No	A Veces
15	Emplea en las presentaciones diversos recursos tecnológicos como imágenes, animaciones, hipervínculos y otros que permitan alcanzar un mayor impacto en el mensaje que se quiere comunicar.	Si	No	A Veces
16	Integra en documentos ONPE de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.).	Si	No	A Veces
17	Conoce y utiliza el aula virtual para fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje en votaciones, el proceso de comunicación y la gestión de documentos de manera eficiente.	Si	No	A Veces

ANEXO 1: ENCUESTA PARA TRABAJADORES DE ONPE

No	DIMENSIÓN TÉCNICA			
18	Diseña la estrategia de trabajo para el día de las votaciones.	Si	No	A Veces
19	Apoya los procesos de enseñanza y aprendizaje para los Coordinadores de Local a través del uso de entornos virtuales.	Si	No	A Veces
20	Conoce plataformas de formación online y su uso en el contexto laboral.	Si	No	A Veces
21	Conoce metodologías para apoyar la interacción y el trabajo colaborativo en red.	Si	No	A Veces
22	Define las actividades online que complementan o apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje a los Coordinadores de Local.	Si	No	A Veces
23	Evalúa el impacto del trabajo online en los procesos de votación.	Si	No	A Veces
24	Define los recursos asociados a la gestión de las votaciones.	Si	No	A Veces
25	Establece los criterios de trabajo, comunicación y evaluación al utilizar el aula de la votación.	Si	No	A Veces
26	Da seguimiento al proceso de aprendizaje de los Coordinadores de Local utilizando las herramientas tecnológicas correspondientes.	Si	No	A Veces
27	Conoce y desarrolla el rol de tutor virtual dirigido a los Coordinadores de Local.	Si	No	A Veces
28	Maneja un conjunto de habilidades para la modelación de entornos virtuales de votación.	Si	No	A Veces
29	Conoce y utiliza herramientas de contenido virtual para utilizarlas con los Coordinadores de Local que participaran en las elecciones.	Si	No	A Veces
30	Conoce y analiza las distintas herramientas de e-learning, y evalúa la más apropiada al contexto de la ONPE.	Si	No	A Veces
31	Promueve la elaboración de documentos de manera colaborativa y enseña a utilizar en el área de administración la herramienta tecnológica correspondiente y su procedimiento para las votaciones.	Si	No	A Veces
32	Publica en la ONPE los documentos elaborados en la capacitación con el uso de las TIC	Si	No	A Veces

No	DIMENSIÓN GESTIÓN			
33	Emplea las tecnologías para apoyar las tareas empleado-Coordinadores de Local.	Si	No	A Veces
34	Utiliza software de productividad para elaborar material administrativo relacionado con la función ONPE (planificaciones, trípticos, afiches, etc.).	Si	No	A Veces
35	Elabora material administrativo relacionado con la función ONPE.	Si	No	A Veces
36	Utiliza los recursos informáticos para elaborar y administrar bases de datos de los votantes para apoyar procesos administrativos.	Si	No	A Veces
37	Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización de tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función en la ONPE.	Si	No	A Veces
38	Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con los votantes y comunidad electoral.	Si	No	A Veces

ANEXO 1: ENCUESTA PARA TRABAJADORES DE ONPE

No	DIMENSIÓN GESTIÓN			
39	Diagnostica los recursos tecnológicos existentes en la comunidad electoral para el apoyo de las tareas administrativas de la ONPE.	Si	No	A Veces
40	Conoce aspectos relacionados al rol de las TIC en la forma de entender y promocionar la documentación para la votación.	Si	No	A Veces
41	Analiza el impacto de las TIC en las diferentes áreas de la ONPE.	Si	No	A Veces
42	Discute sobre las posibilidades del uso de las TIC en las Jornadas Electorales.	Si	No	A Veces
43	Usa los recursos tecnológicos para permitir y posibilitar el aprendizaje en diversos Coordinadores Electorales.	Si	No	A Veces
44	Facilita el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores de la ONPE.	Si	No	A Veces
45	Incorpora a la comunidad electoral en la reflexión sobre el uso e impacto de las TIC en el desarrollo de formatos electorales.	Si	No	A Veces

No	DIMENSIÓN SOCIAL, ÉTICO Y LEGAL			
46	Identifica y comprende aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos de la ONPE (privacidad, licencias de software, propiedad intelectual, seguridad de la información y de las comunicaciones).	Si	No	A Veces
47	Reconoce los aspectos sociales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información.	Si	No	A Veces
48	Exhibe comportamientos legales, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información.	Si	No	A Veces
49	Comprende las implicancias legales del uso de las licencias para software.	Si	No	A Veces
50	Desarrolla habilidades para incorporar reflexivamente las tecnologías en su práctica de socialización.	Si	No	A Veces
51	Accede a fuentes de información social para la actualización en informática electoral, como revistas electrónicas, portales educativos, participación en listas de interés.	Si	No	A Veces
52	Utiliza los portales educativos nacionales e internacionales como un espacio legal de acceso a recursos digitales validados por expertos que puedan enriquecer su labor en la ONPE.	Si	No	A Veces
53	Evalúa de manera ética y selecciona nuevas fuentes de información e innovaciones tecnológicas como fundamento para la adecuación de las prácticas electorales.	Si	No	A Veces
54	Crea y mantiene un listado de sitios relevantes a su quehacer administrativo y al desarrollo del proceso electoral.	Si	No	A Veces
55	Utilizan las tecnologías para la comunicación y colaboración con pares internacionales, y la comunidad electoral en general, con miras a intercambiar reflexiones y experiencias en normatividad que coadyuven a su actividad en la ONPE.	Si	No	A Veces
56	Participa en espacios de reflexión e intercambio de experiencias sobre el diseño, utilización e implementación de experiencias sociales con tecnologías de la Información y la Comunicación.	Si	No	A Veces

ANEXO 1: ENCUESTA PARA TRABAJADORES DE ONPE

No	CAPACITACION DEL PERSONAL ONPE					
57	Me agrado la capacitación en TIC desarrollada por la ONPE.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
58	Generalmente en la capacitación de TIC, solo tomo apuntes.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
59	El aprender todo de TIC será de mucha utilidad en las funciones encargadas por la ONPE.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
60	Las “jergas” utilizadas por el Capacitador de las TIC son fáciles de entender.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
61	Entiendo la información sobre TIC que brindan los medios de comunicación como periódicos, televisión y revistas especializadas.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
62	Las TIC es una capacitación mas que me gustaría repetirla otra vez en mi vida profesional.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
63	Entender las TIC implica mucha capacitación y practica continua.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
64	La práctica continua de las TIC ayudan en la ONPE, a tomar mejores decisiones para las futuras elecciones.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
65	La información que se trabaja con apoyo de las TIC es confiable.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
66	Los cursos de capacitación en TIC que he llevado han desarrollado mi interés en la materia.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
67	Aprender todo lo relacionado a TIC, ha sido muy productivo para la ONPE.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
68	Los conocimientos sobre TIC que adquiriera será de mucho apoyo en mi desempeño en la ONPE.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
69	La practica de las TIC, han mejorado la productividad del área encargada del proceso electoral.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
70	Aprender los conceptos y software, están permitiendo mejor comunicación y conocimiento para con la comunidad electoral.	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Muy en Desacuerdo

Muchas gracias.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Demostrar de qué manera las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)</p>	<p>V. Independiente:</p> <p>Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>X1: Aspecto Técnico:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos. - Solución Tecnológica. - Sistema operativo. - Actualiza conocimientos - Genera documentos. - Informes. - Capacitan Jurado.
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿De qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Evaluar de qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. Las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto Técnico, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).</p>		<p>X2: Gestión:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo Tecnología. - Software. - Material administrativo. - Empleo de Sistemas.
				<p>X3: Aspectos Social, Ético y legal:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Éticos. -Legal. -Social.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>2. ¿De qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?</p> <p>3. ¿De qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en los aspectos social, ético y legal, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)?</p>	<p>2. Establecer de qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).</p> <p>3. Determinar de qué manera las Tecnologías de Información y comunicación, en los aspectos social, ético y legal, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).</p>	<p>2. Las Tecnologías de Información y comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).</p> <p>3. Las Tecnologías de Información y comunicación, en los aspectos social, ético y legal, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).</p>	<p>V. Dependiente:</p> <p>Capacitación del Personal</p>	<p>Eficiencia:</p> <p>Eficacia:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Conocimientos - Practica continua - Productividad

ANEXO 3: PLAN DE CAPACITACIÓN

DISEÑO METODOLÓGICO

TALLER DE CAPACITACIÓN DESCENTRALIZADO DIRIGIDO

AL COORDINADOR DE LOCAL DE VOTACIÓN

I. Datos Generales

Alcance : Nueve Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales
Fecha : DD-MM-AA
Horario : De 8:30 a. m. – 6:00 p.m. (32 horas)
Responsables : Coordinadores de capacitación - ACE - GIEE

II. Objetivos

- o Conocer la información electoral del proceso de Nuevas Elecciones Municipales 2014.
- o Fortalecer capacidades y habilidades para aplicar correctamente los procedimientos electorales y administrativos del Sistema de Gestión de la Calidad en el cumplimiento de sus funciones en la Oficina Descentralizada de Procesos Electorales.

III. Metodología

Se empleará una metodología participativa con aplicación de técnicas grupales como lluvia de ideas, lecturas comentadas, análisis de casos, juego de roles, exposiciones y plenarios.

IV. Recomendaciones

El número de grupos de trabajo para las actividades propuestas en el diseño metodológico puede ser adaptado en función al número de participantes.

El facilitador debe colocar en la pizarra o en un lugar visible un rótulo con el título del tema que va a desarrollar. Así mismo el gráfico “Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la ODPE” debe permanecer en un lugar visible durante todo el taller.

V. Diseño metodológico

PRIMER DÍA: ...

HORA	CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS
8:30 - 8:45 (15')	Registro de participantes y entrega de materiales	<ul style="list-style-type: none"> o Los participantes registran su asistencia y el cargo de recepción de materiales. o Reciben sus módulos y útiles para el taller. 	<ul style="list-style-type: none"> o Copia del FM 01-GIEE/CPO «Registro de asistencia de capacitación centralizada y descentralizada» o Cargo de entrega. o Módulos de capacitación de los participantes o Útiles de escritorio
8:45- 9:00 (15')	Inauguración del taller y presentación de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> o El Jefe de ODPE inaugura el taller dando la bienvenida a los participantes. o El coordinador de capacitación presenta los objetivos y la metodología del taller 	<ul style="list-style-type: none"> o Tarjetas de colores. o Plumones. o Cinta masking tape
9:00 - 9:20 (20')	Prueba de entrada	El facilitador <ul style="list-style-type: none"> o Explica el objetivo de la prueba de entrada, da las instrucciones, las distribuye y comunica el tiempo que disponen para resolverlas. 	<ul style="list-style-type: none"> o Copia del FM02 GIEE/CPO «Instrumentos de Evaluación (prueba de entrada y salida)» o Lapiceros
9:20 - 9:40 (20')	Presentación de los participantes	El facilitador: <ul style="list-style-type: none"> o Realiza la dinámica “Encuentro a través de objetos”, siguiendo las instrucciones del anexo1. o Al finalizar enfatiza la importancia de conocerse para participar de manera activa y con buen ánimo durante el taller. 	<ul style="list-style-type: none"> o Anexo 1 “Encuentro a través de objetos”.
9:40 – 9:55 (15')	Normas de convivencia	El facilitador : <ul style="list-style-type: none"> o Realiza la dinámica “Decálogo para una buena convivencia” siguiendo las instrucciones del anexo 2. o Al término. recomienda a los participantes tomar en cuenta el decálogo de la buena convivencia durante el taller y en el desarrollo de su trabajo. o Debe mantener el decálogo en un lugar visible durante el taller, haciendo un llamado al compromiso de cumplirlas. 	<ul style="list-style-type: none"> o Anexo 2 “Decálogo para una buena convivencia”. o Papelógrafo o Plumones o Cinta masking tape o Tarjetas de colores
9:55 – 10:10	DESCANSO		

<p>10:10 – 11:50 (1h 40')</p>	<p>Información Electoral:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Nuevas Elecciones Municipales 2014 	<p>El facilitador :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Presenta el tema y formula la siguiente pregunta: ¿Qué información tienen sobre este proceso electoral? o Escucha con atención las respuestas, las anota en el papelógrafo y las comenta. <p>Trabajo grupal</p> <p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Forma dos o tres grupos, asigna a cada uno los temas que serán trabajados y presentados en plenaria. Recomienda el uso de algún organizador visual como flujogramas, gráficos, mapas mentales, mapas conceptuales etc. Disponen de cuarenta minutos (40') para preparar el tema, debiendo además seleccionar a un representante para presentar el producto en plenaria. <p>Grupo 1: El Estado peruano, derecho a voto, ciudadanía y ciudadanos, sistema electoral (Págs. 7 al 11).</p> <p>Grupo 2: Nuevas Elecciones Municipales 2014 - convocatoria (Págs. 12- 15, 18 -21, 24).</p> <p>Grupo 3: Organizaciones políticas participantes en las NEM 2014 (Págs. 27 – 29)</p> <p>Nota: En caso de formar dos grupos asignar el primer y tercer tema al grupo 1 y el segundo tema al grupo 2.</p> <p>Plenaria</p> <ul style="list-style-type: none"> o Los grupos presentan su tema siguiendo la secuencia de los contenidos. (15'). o Después de cada presentación el facilitador da pase a una ronda de preguntas, las cuales serán absueltas por el grupo o el facilitador. <p>Exposición</p> <p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Presenta el tema de actores electorales, propiciando el diálogo y absolviendo dudas. 	<ul style="list-style-type: none"> o Módulo de capacitación de los participantes. o Papelógrafos o Plumones o Cinta masking tape o Tarjetas de colores
-----------------------------------	---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> o Al final, realiza la síntesis de los temas tratados. <p>NOTA: En caso de que el número de participantes impida la formación de grupos, desarrollar el tema con la técnica de lectura comentada.</p>	
11:50 – 1:10 (1h:20´)	Sistema de Gestión de la Calidad en la ODPE	<p>Exposición</p> <p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Presenta el tema y realiza el recojo de saberes previos formulando las preguntas: ¿Qué entendemos por calidad? ¿Cómo se logra la calidad? Anota las respuestas en un papelote. o Expone los conceptos generales, principios, beneficios del SGC y requisitos de la norma ISO 9001 aplicados a los procesos electorales, con poyo del PPT. o Realiza la lectura guiada del tema SGC de su módulo y enfatiza el contenido referido a la participación de las ODPE en el SGC. o Presenta el gráfico “Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la ODPE” lo explica y comenta los procesos que serán certificados en marzo (CMS, JEL y CAE). (anexo N° 3). <p>Trabajo grupal</p> <p>El facilitador :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Forma dos o tres grupos e indica que elijan un proceso o sub – proceso y completen el cuadro del anexo 4 “Enfoque de procesos”. <p>Plenaria</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cada grupo presenta el cuadro elaborado. o Después de cada presentación el facilitador da pase a una ronda de preguntas, las cuales serán absueltas por el grupo o el facilitador. 	<ul style="list-style-type: none"> o Papelógrafos o Tarjetas de colores o Plumones o Cinta masking tape o PPT o Anexo 3 Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la ODPE en A0.
1:10 – 2:40	ALMUERZO		
2:40 – 6:20 (2h:40´)	<p>Intervención de los grupos ocupacionales en los Procesos según el SGC.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementación de la ODPE. - Seguridad del 	<p>El Facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Da inicio al tema realizando la siguiente pregunta: ¿En qué procesos participan el coordinador distrital CD/ centro poblado CCP, coordinador de operaciones CO/ auxiliar de operaciones AO? o Haciendo uso de la técnica lluvia de ideas, recoge las respuestas y las comenta. (10 min). 	<ul style="list-style-type: none"> o Papelógrafos o Plumones o Cinta masking tape o Tarjetas de colores o Organizador visual con los procesos.

	<ul style="list-style-type: none"> proceso. - Despliegue del material de sufragio - Cierre de la ODPE 	<p>Trabajo por grupo ocupacional</p> <p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Divide a los participantes por grupo ocupacional <p>Grupo 1: CD/CCPP. Grupo2: CO/AO</p> <ul style="list-style-type: none"> o Indica a los participantes que ubiquen la pág. 44 del módulo “Implementación de la ODPE”. y realiza la lectura comentando el contenido (procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos que corresponden al proceso). o Pide a los participantes que continúen la lectura de las siguientes páginas en su grupo y escriban en tarjetas las tareas que ejecutan y los formatos que utilizan en el proceso. o Al término, el representante de cada grupo coloca las tarjetas en el paleógrafo preparado por el facilitador explicando el contenido de las mismas. (Anexo 4). o El facilitador absuelve dudas, realiza la síntesis. <p>Nota: Los procesos <i>Seguridad del proceso</i>, <i>Despliegue del material de sufragio</i> y <i>Cierre de la ODPE</i> se desarrolla de acuerdo a la secuencia trabajada en el proceso de <i>Implementación de la ODPE</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Anexo 4 “Procesos en los que intervienen el CD y el CO.
--	--	--	---

SEGUNDO DÍA: ...

HORA	CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS
08:30 – 8:45 (15´)	Retroalimentación	<ul style="list-style-type: none"> o El facilitador formula preguntas sobre los temas tratados el día anterior y retroalimenta de ser necesario. 	
8:45 – 10:25 (1h:40´)	<p>Proceso : Conformación de mesas de sufragio (CMS)</p> <p>Designación de miembros de mesa.</p>	<p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Utilizando el gráfico de los procesos pregunta a los participantes ¿Qué actividades se realizan en el proceso CMS? (anexo 3) o Escucha con atención y anota las respuestas en un papelógrafo o en la pizarra. o Luego invita a los participantes ubicar la pág. 67 y 68 del módulo del CD/CCPP y la pág. 62, 63 del módulo del CO/AO, dirige la revisión del contenido (procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos que corresponden al proceso). o Realiza la lectura del tema <i>Conformación de mesas</i> pág. 69 del módulo del CD /CCP y pág. 64 del módulo del CO /AO, haciendo 	<ul style="list-style-type: none"> o Gráfico en A0 de los procesos del anexo 3 o Módulo de capacitación o Tarjetas de colores o Papelógrafos o Plumones o Cinta masking tape o Anexo 8 Línea de Tiempo

		<p>el comentario de porque no se desarrolla como tema ese procedimiento.</p> <p>Trabajo grupal El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Forma dos grupos y asigna los temas. Indica que disponen de treinta minutos (30') para realizar una lectura del tema, preparar su presentación en un organizador visual, flujograma o mapa conceptual para que un representante del grupo lo presente en plenaria. <p>Grupo 1: <i>Designación de miembros de mesa.</i> Págs. 69 – 73. Grupo 2: <i>Tacha y excusa al cargo de miembro de mesa.</i> Pág. 74 – 80 módulo del CD/CCP y págs. 69 -75 del módulo del CO/AO.</p> <p>Plenaria</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cada grupo presenta el tema en un tiempo aproximado de quince minutos (15'). o Después de cada presentación el facilitador da pase a una ronda de preguntas, las cuales serán absueltas por el grupo o el facilitador. <p>Exposición El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Desarrolla el tema de <i>Justificación de inasistencia al cargo de miembro de mesa y Dispensa al voto.</i> o Luego utilizando la línea de tiempo (anexo 8), precisa las fechas de ejecución de las actividades tratadas resaltando ideas fuerza. <p>Práctica El facilitador dirige la práctica de la pág. 84 del módulo del CD/CCP y pág. 80 del CO/AO, propiciando el análisis.</p>	
10:25 – 10:40	DESCANSO		

<p>10:40 – 1:00 2h:20´</p>	<p>Proceso : Conformación de mesas de sufragio (CMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de mesas de sufragio al local de votación. 	<p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Para iniciar el tema pregunta a los participantes ¿Para qué se asigna las mesas de sufragio al local de votación? ¿Por qué es importante verificar el local de votación? o Escucha con atención y comenta las respuestas. <p>Trabajo grupal El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Realiza la lectura guiada del tema <i>Asignación de mesas de sufragio al local de votación - Verificación del local de votación</i>. Págs. 85-94 del módulo del CD/CCP. (Sólo se usa el módulo del CD/CCP) o Al término de la lectura pide que cada grupo ocupacional identifique y escriba en las tarjetas sus tareas y los formatos que utilizan. o Invita a colocar las tarjetas en el papelógrafo preparado según el anexo 4. o Revisa con los participantes el formato FM03-GOECOR/CMS «Ficha de verificación distrital» y el FM04-GOECOR/CMS o «Reasignación de mesas y asignación de nuevas mesas de sufragio al local de votación». Págs. 95 – 98 del módulo del CD/CCP y págs.87 – 90 del módulo del CO/AO. o Analiza con los participantes el ejemplo del llenado de la ficha de la pág. 99 y 100 del módulo del CD/CCP y págs.91 y 92 del módulo del CO/AO. <p>Práctica en el aula El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Entrega la copia del anexo 5. o Pide a los participantes llenar los datos del FM03-GOECOR/CMS «Ficha de verificación del local de votación» ítem. 4 de acuerdo al croquis del LV del ejemplo. o Revisa con los participantes el llenado de la ficha y hace las precisiones correspondientes. <p>Práctica en el local El facilitador:</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Módulo de capacitación o Paleógrafo acondicionado según el anexo 4 “Procesos en los que interviene el CD/CCP y CO/AO o Copia para cada participante del Anexo 5 (ejemplo de croquis y ficha de verificación del LV, ítem 4) o Tarjetas de colores o Papelógrafos o Plumones o Cinta masking tape o Lápiz
--------------------------------	--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> o Conduce a los participantes para que realicen la verificación del local de votación en el que se encuentran. o Indica que registren la información solicitada en el FM03 GOECOR/CMS «Ficha de verificación de local de votación de votación» del módulo y elaboren el «Croquis de verificación del local de votación». o Verifica de manera conjunta con los participantes, el registro de la información solicitada en el formato. o Realiza la síntesis y resalta la importancia de realizar de manera presencial la verificación del local de votación, con responsabilidad y cuidado porque servirá de insumo para la asignación de las mesas de sufragio al local de votación y a las aulas. 	
1:00 – 2:30	ALMUERZO		
2:30- 3:30 (1h)	<p>Proceso : Conformación de mesas de sufragio (CMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de mesas de sufragio al aula de votación. 	<p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Realiza la lectura guiada del tema <i>Asignación de mesas de sufragio a las aulas</i>. Págs. 101-103 del módulo del CD/CCP (Usar el módulo del CD). o Revisa con los participantes el FM16-GOECOR/CMS «Maestro de mesas de sufragio». o Pide que cada grupo ocupacional identifique y escriba en las tarjetas sus tareas y los formatos que utilizan. o Invita a colocar las tarjetas en el papelógrafo preparado según el anexo 4. <p>Práctica El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Entrega una copia del croquis del local de votación elaborado por el CLV sobre la base del maestro de mesa, anexo 6. o Pide que comparen el croquis entregado con el croquis del anexo 5 e identifiquen las diferencias. o Conduce las intervenciones, absuelve dudas y realiza el cierre del tema. 	<ul style="list-style-type: none"> o Módulo de capacitación o Copia del formato FM16-GOECOR/CMS «Maestro de mesas de sufragio», sólo para los CD y CCP, el CO y AO lo tiene en su módulo. o Anexo 6. o Papelógrafo preparado según el anexo 4.

<p>3:30 – 4:15 (45')</p>	<p>Proceso de capacitación al personal ODPE y ONPE (CPO)</p>	<p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Utilizando el gráfico de los procesos pregunta a los participantes ¿Qué actividades se realizan en el proceso de Capacitación del personal de la ODPE y la ONPE- CPO? o Escucha con atención y comenta las respuestas. o Luego invita a los participantes ubicar la pág. 54 y 55 del módulo del CD/CCP y la pág. 51 y 52 del módulo del CO/AO, dirige la revisión del contenido (procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos que corresponden al proceso). <p>Trabajo por grupo ocupacional</p> <p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Pide que cada grupo ocupacional realiza la lectura del tema. Págs. 55-60 del módulo del CD/CCP y págs.53-56 del módulo del CO/AO, identifican sus tareas y las escriben en tarjetas. o Invita a colocar las tarjetas en el papelógrafo (preparado según el anexo 4) explicando el contenido. o Realiza el cierre del tema resaltando la importancia de la asistencia del CD/CCP a las reuniones de reforzamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> o Módulo de capacitación. o Gráfico en A0 del Anexo 3 o Anexo 4 “Procesos en los que intervienen el CD/CCP y el CO/AO” o Cinta masking tape
<p>4:15 – 6:15 (2h)</p>	<p>Proceso: Capacitación de actores electorales (CAE)</p>	<p>El facilitador :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Utilizando el gráfico de los procesos pregunta a los participantes ¿Cuál es la participación del CD/CCP y de CO/AO en el proceso de <i>Capacitación de actores electorales</i>? o Escucha con atención y comenta las respuestas. o Luego invita a los participantes ubicar la pág. 61 del módulo del CD/CCP y la pág. 57 del módulo del CO/AO, dirige la revisión del contenido (procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos que corresponden al proceso). <p>Trabajo por grupo ocupacional</p> <p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Pide que cada grupo ocupacional lea el tema. Págs. 62 al 66 del módulo del CD/CCP y págs. 58 – 61 del módulo del CO/AO identificando sus tareas. o Luego, dirige la lectura del instructivo IN01-GIEE/CAE «Instructivo de capacitación de actores electorales en la ODPE» y comenta 	<ul style="list-style-type: none"> o Módulo de capacitación o Copia del IN01-GIEE/CAE «Instructivo de capacitación de actores electorales en la ODPE». o Anexo 4 “Procesos en los que intervienen el CD/CCP y el CO/AO”. o Tarjetas de colores. o Cinta masking tape o Plumones

		los cambios realizados. o Pide a cada grupo ocupacional que escriba sus tareas en tarjetas y las coloque en el papelógrafo preparado por el facilitador. o Realiza la síntesis y cierra el tema.	
6:15 – 6:30 (15')	Evaluación de aprendizajes	Se aplica la prueba de proceso de evaluación de aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de evaluación de aprendizaje.

TERCER DÍA: ...

HORA	CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS
08:30 – 9:00 (30')	Retroalimentación	o El facilitador formula preguntas sobre los temas tratados el día anterior y retroalimenta de ser necesario.	
09:00 – 9:45 (45')	El Ánfora – los materiales electorales	El facilitador: o Entrega el ánfora y revisan de manera conjunta cada uno de los materiales contenidos en los tres paquetes. o Absuelve las dudas y enfatiza las ideas fuerza.	o Ánfora de capacitación
09:45 – 10:45 (1h)	Proceso : Jornada Electoral - Acondicionamiento del local de votación	El facilitador: o Utilizando el gráfico de los procesos pregunta a los participantes ¿Qué es la Jornada Electoral? ¿Quiénes participan en el acondicionamiento del local de votación? o Escucha con atención y anota en las respuestas en un papelógrafo. o Luego invita a los participantes ubicar la pág. 113 del módulo del CD, CCPP y la pág. 110 del módulo del CO, AO, dirige la revisión del contenido (procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos que corresponden al proceso). Trabajo por grupo ocupacional El facilitador: o Pide que cada grupo ocupacional realice la lectura del tema. Págs. 114-120 del módulo del CD/CCP y págs.111-116 del módulo del CO/AO, identifique sus tareas y las escriba en tarjetas. o Invita a colocar las tarjetas en el papelógrafo (preparado según el anexo 4) explicando el contenido.	o Módulo de capacitación. o Anexo 4 “Procesos en los que intervienen el CD/CCP y el CO/AO”. o Cinta masking tape
10:45 – 11:00	DESCANSO		

<p>11:00 – 12:15 (1h:15')</p>	<p>Proceso : Jornada electoral</p> <p>Práctica de Asistencia técnica a miembros de mesa y a los demás actores electorales durante la jornada electoral.</p> <p>(Entrega de credenciales).</p>	<p>Trabajo grupal El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Forma dos grupos y asigna los temas para que los preparen, a través juego de roles, considera al CO/AO en el primer grupo. <p>Grupo 1: Entrega de credenciales a miembros de mesa. Pág. 121 – 126 del módulo del CD/CCP</p> <p>Grupo 2: Asistencia técnica a miembros de mesa y a los demás actores electorales durante la jornada electoral (juego de roles) Pág. 127 – 131 del módulo del CD/CCP.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Indica que disponen de 40 min. para preparar su presentación. <p>Nota: En los talleres que tienen dos participantes trabajan los dos temas, el facilitador ingresa al juego de roles.</p> <p>Plenaria</p> <ul style="list-style-type: none"> o Los grupos presentan el tema. o El facilitador aclara las dudas y realiza la síntesis, resaltando la importancia de cumplir con las actividades que demandan el proceso de jornada electoral. 	<ul style="list-style-type: none"> o Papelógrafos. o Plumones. o Cinta masking tape o Módulo de capacitación de los participantes. o Cartulina de colores o Tijeras o Reglas
<p>12:15 – 1:15 (1h)</p>	<p>Proceso: Repliegue de documentos y materiales electorales</p>	<p>El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Utilizando el gráfico de los procesos pregunta a los participantes ¿En qué consiste el repliegue de documentos y materiales electorales? ¿Tuvieron algunas dificultades? o Escucha con atención y comenta las respuestas. o Luego invita a los participantes ubicar la pág. 132 y 133 del módulo del CD/CCPP y la pág. 122, 123 del módulo del CO/AO, dirige la revisión del contenido (procedimientos, instructivos, formatos y otros documentos que corresponden al proceso). <p>Trabajo por grupo ocupacional El facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> o De acuerdo a la cantidad de participantes organiza los grupos y distribuye los temas para que lo preparen y lo presenten a través de juego de roles. <ul style="list-style-type: none"> - Repliegue de los documentos electorales y material electoral desde la mesa de sufragio al centro de acopio. CD/CCPP - Ordenamiento de los documentos electorales y material electoral en el centro de acopio. CD/CCPP - Repliegue de los documentos electorales desde el centro de 	<ul style="list-style-type: none"> o Ánforas o Actas electorales y sobres de plástico de colores o Lista de electores o Cartilla o Hoja de control de asistencia de los miembros de mesa. o Copias de los formatos para el repliegue de intranet. o Papelógrafos o Cartulina o Plumones o Cinta masking tape o Módulo de capacitación de los participantes. o Cartulina de colores o Tijeras o Reglas

		<p>acopio a la sede de la ODPE. CD/CCPP</p> <p>- Líneas de recepción en la sede de la ODPE. CO/AO</p> <p>o Indica que disponen de 40´ para preparar su presentación.</p> <p>Nota: En los talleres que tienen dos participantes trabajan a través de flujo gramas.</p>	
1:15 – 2:45	ALMUERZO		
2:45 – 4:00 (1h15)	<p>Proceso:</p> <p>Repliegue de documentos y materiales electorales</p> <p>Continúa.....</p>	<p>Plenaria</p> <p>o Los grupos presentan los temas.</p> <p>o Indica que disponen de 15´ por cada tema a presentar.</p> <p>o El facilitador propicia la reflexión y el diálogo, absuelve preguntas y realiza la síntesis.</p>	

CUARTO DÍA: ...

HORA	CONTENIDO	ACTIVIDADES	RECURSOS
08:30 – 9:00 (30´)	Retroalimentación	<p>Trabajo grupal</p> <p>o Pega en la pizarra tarjetas con los nombres de los procesos que se llevan a cabo en la ODPE. Según el anexo 7.</p> <p>o Reparte tarjetas con las principales actividades que se realizan por cada proceso.</p> <p>o Los participantes deben identificar a que proceso corresponde la actividad de la tarjeta recibida y la pega al lado del proceso.</p> <p>o El facilitador con los participantes verifican si las tarjetas están correctamente colocadas y realiza la retroalimentación.</p>	<p>o Tarjetas con actividades que se realizan en los procesos. Anexo 7</p>
9:00 - 9:30 (30´)	El Plan de Acción de la ODPE- Distrito	<p>El facilitador :(APOE)</p> <p>o Para iniciar el tema formula la siguiente pregunta: ¿Qué es un Plan de acción? ¿Por qué es importante contar con un Plan de acción en la ODPE- Distrito?</p> <p>o Escucha con atención las intervenciones de los participantes y las comenta.</p> <p>o Desarrolla el tema haciendo uso del PPT</p> <p>o Resalta la importancia del Plan de Acción, para que las actividades establecidas se cumplan en las fechas establecidas y se puedan alcanzar los objetivos y metas institucionales.</p> <p>o Propicia la intervención de los participantes y absuelve todas las interrogantes que sobre el tema se realicen.</p> <p>o Realiza la síntesis destacando las ideas fuerza.</p>	<p>o Equipo multimedia</p> <p>o PPT</p> <p>o Papelógrafos</p> <p>o Cinta masking tape</p>

9:30 – 10:30 (1h)	Monitoreo del Plan de Acción	El Facilitador: (APOE) <ul style="list-style-type: none"> o Explica la importancia de realizar el monitoreo del Plan de Acción y presenta los formatos a usarse para cumplir con esta tarea. o Propicia la práctica de los participantes en el llenado de los formatos. o Realiza la síntesis y cierre el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> o Copia de los formatos
10:30 – 10:45	DESCANSO		
10:45 – 12:15 (1h:30´)	Proceso: Sistema de Cómputo Electoral: Tratamiento de actas electorales	El facilitador (ECD) <ul style="list-style-type: none"> o Para iniciar el tema pregunta a los participantes ¿Cuál es la importancia que tiene el acta electoral? o Explica el tema con ayuda del PPT o Presenta algunos casos para propiciar la reflexión y el análisis o Absuelve las dudas, realiza la síntesis y cierra el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> o Equipo multimedia o PPT o Papelógrafos o Cinta masking tape
12:15 -1:15 (1h)	Relaciones interpersonales Trabajo en equipo	El facilitador: <ul style="list-style-type: none"> o Invita a los participantes prestar atención a los detalles del siguiente video “La carreta”. o Al término, solicita los participantes que comenten sobre lo proyectado. o Escucha con atención y promueve la reflexión. o Luego invita a los participantes ubicar la pág. 179 – 182 del módulo del CD/CCP y la pág. 169 – 171 del módulo del CO/AO, dirige la lectura. o Concluye el tema resaltando la importancia del trabajo en cooperación, deja mensajes de reflexión y compromete a los participantes a trabajar en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> o Equipo multimedia o Video “La Carreta”
1:15 – 2:45	ALMUERZO		
2:45 - 3:45 (1h)	Rendición de cuentas	El facilitador: (Administrador) <ul style="list-style-type: none"> o Desarrolla el tema, explica el llenado de cada uno de los formatos a usarse en el proceso de las NEM 2014. o Presenta algunos casos para propiciar el análisis entre los participantes y resuelve las dudas. o Realiza la síntesis y cierra el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> o Equipo multimedia o PPT o Papelógrafos o Cinta masking tape
3:45 - 4:15 (30´)	Prueba de Salida Encuesta de Opinión	El facilitador: <ul style="list-style-type: none"> o Aplica la prueba de salida (20´) y la encuesta de opinión a todos los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> o FM02 – GIEE/CPO o «Instrumentos de Evaluación (prueba de entrada y salida)» o FM03 – GIEE/CPO o «Encuesta de Opinión»
4:15 - 4:45 (30´)	Clausura del Taller	<ul style="list-style-type: none"> o Palabras del jefe de la ODPE 	